



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Help wanted – sosiaaliohjaajan tuen merkitys
ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden arjessa**

Piri Hiltunen

Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma (YAMK) 90 op

Jätetty arvioitavaksi 24.11.2016

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KÄSITTEET JA TIETOPERUSTA	10
2.1 Ulkomainen tutkinto-opiskelija	10
2.2 Sosiaaliohjaaja	11
2.3 Arvokkaan kohtaamisen merkitys	13
2.4 Monikulttuurisuus ja palvelukulttuuri	15
2.4. Opiskelijat ja palveluohjaus	17
2.5. Moniarvoinen ja monikulttuurinen korkeakoulu	19
2.6. Opiskelijakokemus	20
3 TUTKIMUSAINEISTO	25
3.1 Opiskelijoiden valitseminen	25
3.2. Oma roolini opiskelijoiden asiakaspalvelussa	26
3.3. Aiemmin tutkittua aiheesta	27
3.4. Aineiston käsittely	29
3.5. Aineiston säilytys	29
4 TEEMAHAASTATTELU KOKEMUKSELLISEN TIEDON KERÄÄMISESSÄ	30
4.1 Teemahaastattelu menetelmänä	30
4.2. Haastattelujen toteutus	32
5 TUTKIMUS JA TULOKSET	33
5.1. Haastattelun teemoittelu	33
5.2. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	34
5.3. Validiteetti ja reliabiliteetti	35
5.4. Esiin nousevat tukea vaativat avainkohdat	36
5.5. Virallinen tuki vs. epävirallinen tuki	41
5.6. Moniammatillinen yhteistyö	42
6 LOPPUYHTEENVETO	45
6.1 Jatkokehittämisen avaimia	45
6.2. Sosiaaliohjaajamallin tulevaisuus koulutussektorilla	48
6.3 Oman työn arviointia	50
LÄHTEET	52
<i>Liite 1. Invitation letter</i>	55
<i>Liite 2. Consent to participate in interview</i>	56

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU
Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma (YAMK)

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä: Piri Hiltunen	Sivumäärä: 56
Työn nimi: Help wanted – sosiaaliohjaajan tuen merkitys ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden arjessa	
Ohjaava(t) opettaja(t): Pia Lundblom	
Työn tilaaja: Tampereen ammattikorkeakoulu, Korkeakoulupalvelut, Aura Loikkanen	
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Opinnäytetyö käsittelee Tampereen ammattikorkeakoulussa käytössä olevaa sosiaaliohjaajamallia ja sen merkitystä ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden arjessa. Tutkimuksen aihe on ajankohtainen, ammattikorkeakoulujen rahoitusmallin korostaessa kansainvälisyyttä ja ulkomaisten opiskelijoiden tutkintotavoitteita. Vuonna 2017 voimaan tulevat lukuvuosimaksut ei-EU/ETA –alueelta tuleville opiskelijoille tuo oman haasteensa palveluiden parantamiselle.</p> <p>Työn aineisto koostuu kuudesta teemahaastattelusta, jotka toteutettiin keuhähtälvella 2016. Tutkimuksessa ensisijaisena tavoitteena oli tunnistaa opiskelijoiden kriittiset tuen tarpeen kohdat opintojen aikana. Toisena tavoitteena oli löytää tapoja kehittää sosiaaliohjaajan työtä edelleen palvelemaan asiakaskuntaansa paremmin.</p> <p>Kyseessä on laadullinen työelämän ja ammattialan kehittämiseen tähtäävä tutkimus, jossa pyritään tuomaan kokemuksellinen tieto näkyväksi ja kuvailemaan palvelukulttuurin ja palveluntarpeen kohtaamista opiskelijoiden näkökulmasta.</p> <p>Teemahaastatteluista nousi esiin selkeästi kaksi kriittistä avun tarpeen kohtaa, työmarkkinoille saattaminen ja lupaprosessien kanssa avustaminen. Pienempien arjen avustavien tehtävien osalta palveluun ollaan laajalti tyytyväisiä, mutta niitä ei mielletä sosiaaliohjaajan ydinosaamiseksi.</p> <p>Työstä nousee kehittämistarpeita niin organisaation kuin sosiaaliohjaajan itsensä kannalta. On syytä vahvistaa mm. moniammatillista yhteistyötä muiden kentän toimijoiden kanssa, jotta varmistetaan laaja-alainen kattava palveluverkosto. Monikulttuurisen ohjaamisen näkökulmasta on myös syytä vahvistaa osaamista sekä varmistaa sen siirtyminen ja levittäytyminen myös muualle organisaatiossa.</p> <p>Kansallisesti merkittävä Tampere3 -hanke on arvioinut mallin tuovan lisäarvoa mahdollisesti syntyvälle uudelle korkeakouluyhteisölle. Tampere3 –hankkeen opiskelijayhteisöt ajavat myös mallin levittämistä kunnalliseen palveluohjaukseen.</p>	
Asiasanat: sosiaaliohjaaja, ulkomainen tutkinto-opiskelija, ammattikorkeakoulu, monikulttuurinen ohjaaminen, palvelukulttuuri, palveluohjaus	

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU
Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma (YAMK)

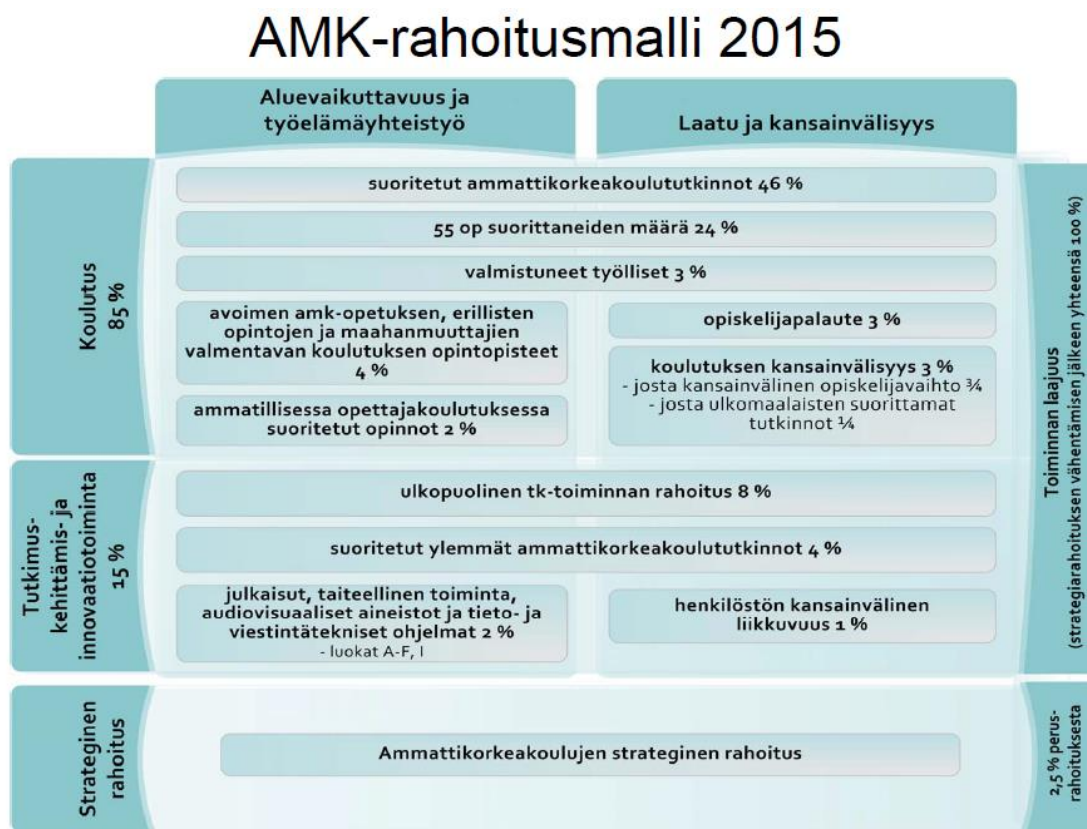
ABSTRACT

Author: Piri Hiltunen	Number of pages: 56
Title: Help wanted – significance of social consellor’s support in the life of foreign degree students	
Supervisor(s): Pia Lundblom	
Subscriber and/or Mentor: Tampere University of Applied Sciences, Higher Education Services, Aura Loikkanen	
<p>Abstract:</p> <p>The thesis describes the social counsellor model in use at Tampere University of Applied Sciences, and its significance in the daily life of foreign degree students. The topic is very current as the basic financing model of the Finnish Ministry of Education emphasizes internationality and degrees completed by foreign students. Introduction of tuition fees for non-EU/EEA students brings a new challenge to developing services.</p> <p>The thesis data was gathered in six themed interviews in early spring of 2016. The primary objective of the study was to identify the critical points of students’ need for support during their studies. The secondary objective was to find ways to develop the service provided by the social counsellor to further meet the needs of the clientele.</p> <p>This is a qualitative study aiming at professional development in the field through highlighting experience-based evidence and through describing how the service culture and needs meet from the students’ viewpoint.</p> <p>Themed interviews clearly brought forth two critical points in time where assistance is needed, entering into the labour market and dealing with permits and authorities. Lesser daily points of assistance have a satisfied clientele, but these were not recognized as key competences for a social counsellor.</p> <p>The thesis identifies professional development needs for both the organisation and the social counsellor. There is a concern to strengthen the extensive multi-professional collaboration in the sector to ensure a comprehensive service network. There is also a need to strengthen the professional competence in multicultural counselling and guidance and to ensure it spreading throughout the organisation.</p> <p>Nationally significant Tampere3 –project has benchmarked the model as one of those which bring added value to the possible new higher education community. Student unions are also lobbying to introduce the model to the municipal service coordination portfolio.</p>	
Key words: social counsellor, foreign degree student, university of applied sciences, multicultural guidance and counselling, service culture, service coordination	

1 JOHDANTO

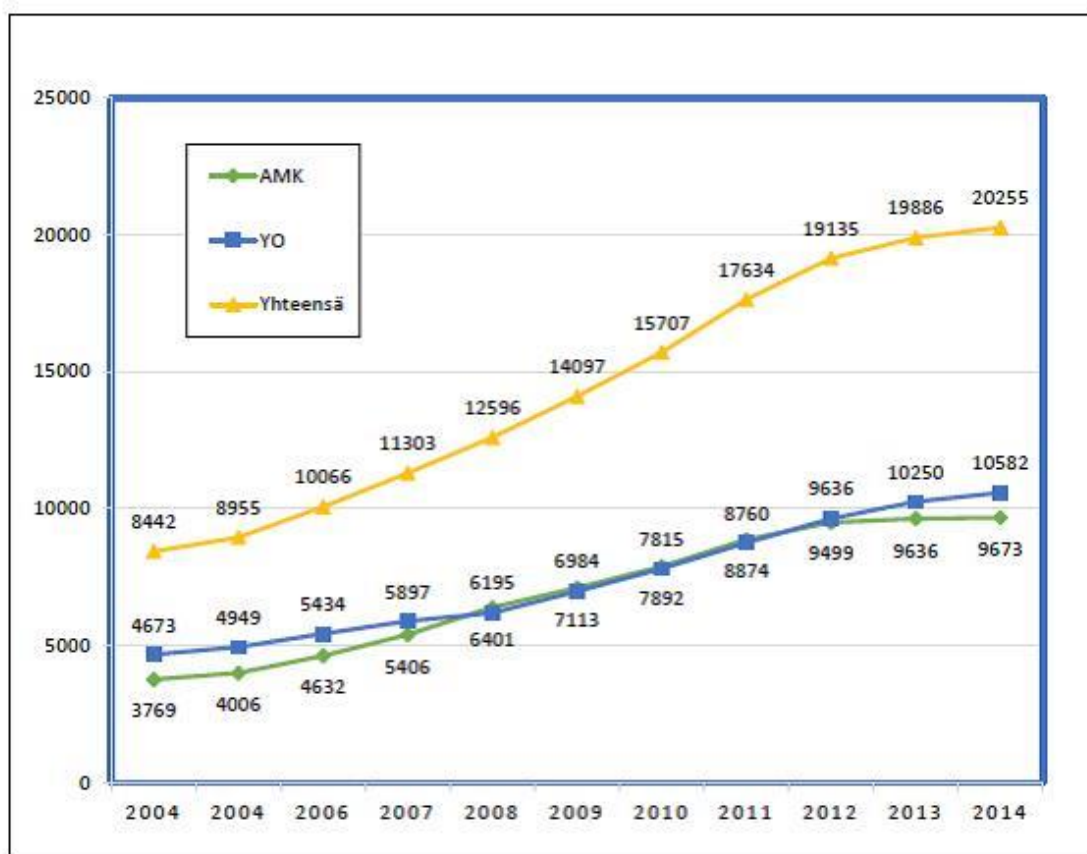
Opinnäytetyöni on osa Humanistisen ammattikorkeakoulun Järjestö- ja nuorisotyön ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Kyseessä on tutkimuksellinen kehittämistehtävä, joka tähtää toimialan kehittämiseen ja ammatilliseen asiantuntijataarkasteluun.

Opinnäytetyöni tutkii vieraskielisten ulkomaalaistaustaisten tutkinto-opiskelijoiden opintojen edistymisen tukemista Tampereen ammattikorkeakoulussa. Tutkimuskysymykseni ovat: Mitkä ovat opiskelijoiden kriittiset tuen tarpeen kohdat opintojen aikana? Miten sosiaaliohjaajan työtä voisi kehittää edelleen palvelemaan asiakaskuntaansa paremmin? Aihe on tärkeä, koska korkeakoululle keskeyttävien opiskelijoiden lukumäärä on kriittinen, valtionrahoituksen tullessa opinnoissa etenemisestä (55 op tai enemmän vuodessa suorittavat), suoritettujen tutkintojen määrästä, sekä ulkomaisten opiskelijoiden suorittamien tutkintojen määrästä (OKM 2015). Voisi siis sanoa, että tuo kuitenkin harvalukuinen joukko kantaa kolminkertaista vastuuta tuloksestaan.



Kuva 1. (Rahoitusmalli neuvottelukierroksille 2016-2020, OKM 2015)

Vuonna 2014 yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa oli yhteensä hieman yli 20 000 ulkomaalaista opiskelijaa, jotka suorittavat täällä koko tutkintoa. Määrä jakaantuu melko tasan yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen kesken. Tampereen ammattikorkeakoulussa kirjoilla oli läsnäolevana haastatteluaineistoa kerättyäessä 327 ulkomaalaista tutkinto-opiskelijaa (n. 4,5%). Suomalaiselle yhteiskunnalle heistä koituvan taloudellisen vaikutuksen määrää pitkälti se, kuinka suuri osa valmistuneista opiskelijoista jää Suomeen ja työllistyy. Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO viittaa lukuvuosimaksua valmistelevalta taustamuistiossaan Valtion taloudellisen tutkimuskeskus VATT:n tutkimukseen, jonka mukaan maahanmuuttajat voivat tuoda Suomen taloudelle merkittävän hyödyn, mikäli saapuvat maahan nuorina aikuisina – kuten korkeakouluopiskelijat – ja mikäli he ja heidän jälkeläisensä työllistyvät kuten suomalaiset. (Garam 2015, 1-2, 10)



Kuva 2. Ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa 2004 – 2014 (Lähde: Tilastokeskus)

Tampereen ammattikorkeakoulussa on tunnistettu asiaan liittyvät keskimääräistä suuremmat riskit. Ulkomaalaistaustaisten opiskelijoiden suomen kielen taidon ollessa hyvin vaatimaton, on heillä ongelmia mm. opintojen alkuvaiheessa etabloidaksensa suomalaiseseen yhteiskuntaan. Työpaikan saaminen ja sitä kautta toimeentulon varmistaminen takaavat myös opiskelurauhan. Vuonna 2011 määrääkaiseksi perustettu sosiaaliohjaajan toimi vakinaistettiin vuonna 2013 ja opiskelijoiden vuosipalaute on vuosi vuodelta korostanut sosiaaliohjaajan tuen merkitystä arjen elämän ja opiskelun menestyksessä etenemisessä.

Opinnäytetyöni tilaajana on Tampereen ammattikorkeakoulu, tarkemmin korkeakoulupalveluiden yksikkö ja sen johtaja Aura Loikkanen. Korkeakoulupalveluihin kuuluvat myös sosiaaliohjaajan palvelut, jotka ovat tutkimukseni kohteena. Korkeakoulupalveluissa vuosittainen mittaaminen keskittyy numeraalisen arviointitiedon kattavaan keräämiseen, ei niinkään kokemuksellisen tiedon keräämiseen. Opinnäytetyössäni pyrin tuomaan esiin tarinoita numeroiden takaa – tekemällä teemahaastattelun kuudelle eri opintojen vaiheessa olevalle ulkomaiselle tutkinto-opiskelijalle.

Tampereelle ollaan parhaillaan rakentamassa kansallisesti ainutlaatuista korkeakouluyhteisöä, jossa Tampereen yliopisto ja Tampereen teknillinen yliopisto yhdistyisivät ja yliopistojen pohjana oleva suunnitteilla oleva *Uusi yliopisto* -säätö omistaisi Tampereen ammattikorkeakoulun. Näin saataisiin suomalaisen duaalimalliin ainutlaatuinen sateenvarjo, jonka alta opiskelija voi rakentaa uniikin ja omia henkilökohtaisia tarpeitaan vastaavan ammattikorkeakoulu- tai yliopistotutkinnon. Osana tätä kehitystyötä on luonnollisesti palveluiden uudelleenarviointi ja uuden korkeakouluyhteisön asiakasrajapinnan rakentaminen. On elintärkeää tutkia tässä käännteentekevässä kehitysvaiheessa olemassa olevaa palveluverkkoa ja arvioida sen tulevaisuutta laajemmin. Ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden asioille omistautunut sosiaaliohjaaja on osa tuota palvelurakennetta.

TE-palveluiden ylläpitämän Ammattinetin mukaan (Työ ja elinkeinoministeriö 2016) sosiaaliohjaajat toimivat pääsääntöisesti vaikeampien asiakasryhmien kanssa (vanhukset, vammaiset, lapset, päihdeongelmaiset, pitkäaikaissairaat,

mielenterveyskuntoutajat, pakolaiset ja maahanmuuttajat), mutta korkeakouluopiskelijat ovat kuitenkin pääsääntöisesti itsenäisesti pärjääviä nuoria aikuisia. Ammattialallemme tutkimukseni on siinä mielessä merkityksellinen, että muita tähän tarkoitukseen palkattuja sosiaaliohjaajia ei Suomessa korkeakouluissa ole. Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kokemukset saamastaan palvelusta ovat siis sinällään jo ainutlaatuisia ja arvokkaita. Muissa korkeakouluissa on kaikille opiskelijoille tarjolla pääsääntöisesti kuraattorin, oppilaitospastorin, opinto-ohjaajan ja terveydenhoitajan tai opiskelijapsykologin palveluita, tai jokin yhdistelmä edellä mainituista.

Vuoden 2015 lopussa annettiin osittainen päivitys ammattikorkeakoulu- ja yliopistolakeihin, joiden mukaan 1.8.2017 ja sen jälkeen aloitettavista tutkintokoulutuksista on korkeakoulujen otettava EU- / ETA-alueen ulkopuolelta tulevilta opiskelijoilta lukuvuosimaksua, jonka suuruutta ollaan parhaillaan määrittelemässä. Laki ei koske nykyisin jo korkeakouluissa tutkintoaan suorittavia opiskelijoita, mutta heillä on varmasti asiaan liittyviä pelkoja ja epävarmuuksia. Tutkimusta tehdessäni minulla on velvollisuus antaa oikeaa tietoa asiaan liittyen, jotta ennakkokäsitykset eivät vaikuttaisi vastauksiin.

Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO järjesti lukuvuosimaksun käyttöönottoon liittyvän *kick-off* –seminaarin 20.1.2016 Helsingissä. Tilaisuudessa keskusteltiin pitkään jo suomalaisissa korkeakouluissa olevien opiskelijoiden asemasta, sekä viimeisenä ”maksuttomana” hakukierroksena odotetavissa olevasta ”*prebuy*”-ruuhkasta, joka nähtiin esim. Ruotsissa vastaavassa tilanteessa muutama vuosi sitten. Tilaisuuden päätteeksi minulla oli mahdollisuus haastatella korkeakouluille parhaillaan helmi-maaliskuussa 2016 asemointitutkimusta tekevää Daniel J. Guhria. Haastattelussa sivusin myös opinnäytetyön aihetta ja sain selkeän viestin, että nykyisiltä korkeakouluopiskelijoilta kysymällä en aiheeseen saa lisäarvoa. Aiemmin muissa maissa tehtyjen vastaavien tutkimusten olennainen anti on ollut se, että kysytään väärältä kohderyhmältä. Nykyään suomalaisissa korkeakouluissa opiskelevat ulkomaiset tutkintoopiskelijat eivät olisi hakeutuneet koulutukseen, jos se olisi heidän hakuvaiheessaan ollut maksullista (Gühr 2016).

Lukuvuosimaksuja säätelevän lainsäädännön pohjalla (HE 77/2015) yhtenä elementtinä on velvoite korkeakouluille kehittää toimintansa ja tukipalvelujensa laatua lukuvuosimaksuista saamillaan varoilla, jotka lainsäätäjä on määrittänyt jäämään korkeakoulun itsensä hallintaan. Olennaisena osana tuota kehittämistyötä on ammattikorkeakoulun sisällä tehtävä arviointi ja palveluohjauksen kehittäminen. Sosiaaliohjaajan mallin käyttöönotto saattaa tulla ajankohtaiseksi myös muualla Suomessa, kun hyviä tuloksia saadaan Tampereen ammattikorkeakoulun osalta esiteltyä kollegoille kansallisesti.

Opinnäytetyössäni käyn ensin luvussa kaksi läpi käsitteet, joiden kautta asiaa tarkastelen. On tärkeää määritellä, ketä tutkimus koskee ja millainen sosiaaliohjaajan toimintatapa on. Tutkimukseni on tavallaan case-tutkimus, joka esittelee Tampereen ammattikorkeakoulussa käytössä olevan mallin. Monikulttuurinen ohjaaminen ja palvelukulttuurin rakentaminen eivät voi olla organisaatiossa ylhäältä päin annettuja asioita, vaan kaikki riippuu ohjaus- ja neuvontapalveluja antavien asiantuntijoiden halukkuudesta, kiinnostuksesta ja avoimesta lähestymistavasta. Avaan siksi myös merkityksellisen ja monikulttuurisen kohtaamisen tematiikkaa jonkin verran.

Luvuissa kolme, neljä ja viisi käsittelen aineiston keruuta ja sen käsittelyä sekä tutkimustuloksia uudelleenteemoittelun kautta. Laadullisessa tutkimuksessa on erittäin tärkeää kuvata tutkimusprosessi niin tarkkaan kuin se vain on mahdollista, koska itse tutkimuksen teko voi vaikuttaa huomattavasti tuloksiin tai niiden tulkintaan. Pyrin sekä kuvaamaan metodologiaani että avaamaan omaa reflektiotani tutkimuksen teon matkan varrella.

Loppuyhteenvedossa pyrin antamaan mahdollisimman selkeät konkreettiset ehdotukset toiminnan kehittämiseksi sekä hieman avaamaan vielä hyödyntämätöntä moniammatillista kenttää, josta tukea ja apua toimintaan voisi olla. Selkeä tarve eri toimijoiden väliseen palveluohjaukseen ja koordinointiin tutkimuksestani nousee. Avaan palveluohjauksen problematiikkaa ja esitän mahdollisia ratkaisuja esiin nousseisiin haasteisiin. Pohdin myös mallin käytettävyyttä muissa koulutusorganisaatioissa kansallisella tasolla. Jonkin verran jätän myös aikaa ja tilaa oman työskentelyni arvioinnille.

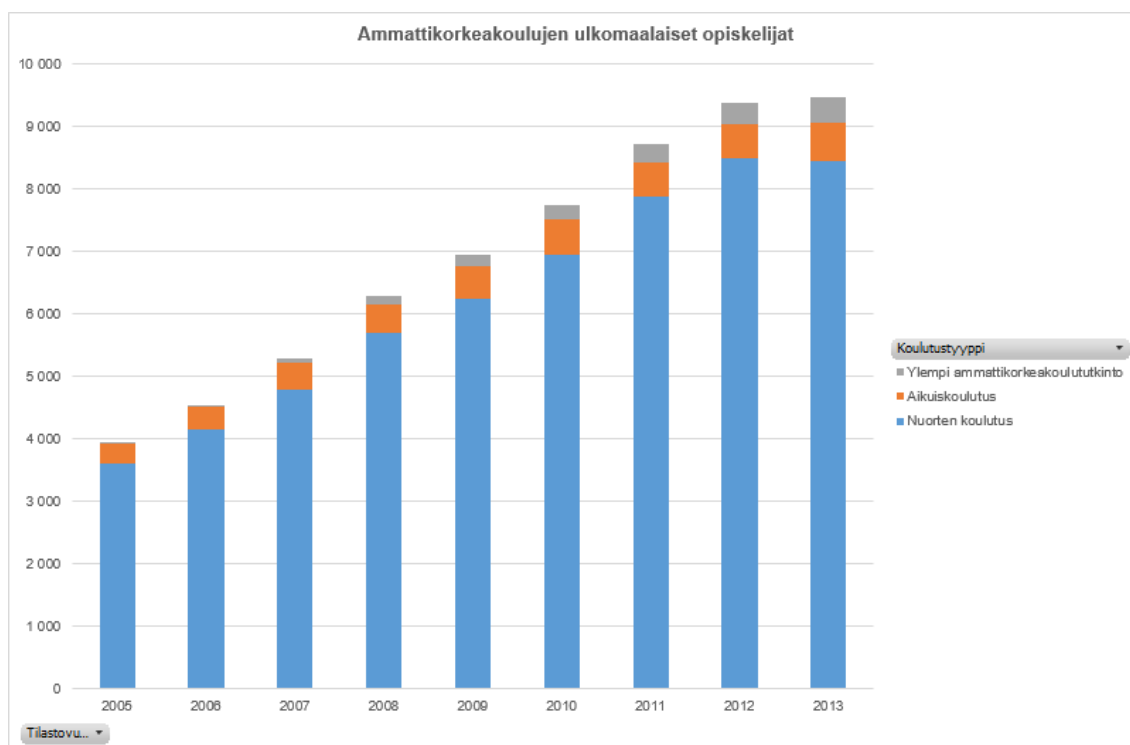
2 KÄSITTEET JA TIETOPERUSTA

Tutkimukseni vastaa selkeästi käytännölliseen eli praktiseen tiedonintressiin, jossa pyrin tulkinnallisen tutkimuksen keinoin tuomaan näkyväksi sen, mikä on koettu, mutta ei vielä ole tietoisesti ajateltu tai kirjattu ylös. Tuomen ja Sarajärven mukaan (2003, 34-35) tulkinnallisessa tutkimuksessa yhdistyy luonnollisesti fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusnäkökulma, jossa tulkinnan kautta tuodaan koettu eletty asia käsitteellistämisen ja ymmärtämisen kautta näkyväksi.

2.1 Ulkomainen tutkinto-opiskelija

Ulkomaisella tutkinto-opiskelijalla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan muun kuin Suomen kansalaisuuden omaavaa opiskelijaa. Mukaan luetaan myös kaksoiskansalaiset, jos he ovat ilmoittaneet ensisijaiseksi kansalaisuudekseen Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijarekisteriin muun kuin Suomen kansalaisuuden. Lähtökohtana kohderyhmän päärajauksessa on se, että sekä korkeakoulun omat että yhteiskunnan yleiset palvelut on yleensä suunniteltu ja ohjeistettu suomen- tai ruotsinkieliseen kantaväestöön kuuluvien näkökulmasta.

Kohderyhmästä on rajattu pois vaihto-opiskelijat, joiden tukipalvelut on yleensä suunniteltu lyhytaikaiseen (3-6 kk) oleskeluun. Lyhytaikaisessa oleskelussa yhteiskunnan palvelujen käyttötarve ei vielä ole merkittävä. Poikkeuksena kuitenkin kaksoistutkinto-opiskelijat, joiden palveluiden määrittely häilyy näiden kahden ryhmän välillä. Kaksoistutkinto-opiskelija suorittaa viimeisen vuoden muualla aloittamaansa tutkintoa suomalaisessa korkeakoulussa. Vaikka hän on maahan saapumisestaan lähtien kyllä ulkomaalainen ja tutkinto-opiskelija, hänen ohjauksellinen prosessinsa seuraa Tampereen ammattikorkeakoulussa vaihto-opiskelijoiden prosessia.



Kuva 3: Ammattikorkeakoulujen ulkomaalaiset opiskelijat (Lähde: Opetushallinnon tilastopalvelu Vipunen)

Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kv-koordinaattori Janne Mertala (2014) jakaa artikkelissaan ulkomaiset tutkinto-opiskelijat myös keskenään eri ryhmiin, joilla voi olla erilaisia palvelutarpeita. Opiskelijat, jotka ovat tulleet vastikään Suomeen, mahdollisesti juuri arvostetun koulutuksen hankkiakseen, ovat eri asemassa maassamme jo vuosia asuneen ulkomaalaistaustaisen opiskelijan kanssa. Samaten motivaatiota sulautua suomalaiseen yhteiskuntaan ohjaavat tulevaisuuden urasuunnitelmat. Miksi opetella marginaalinen kieli tai vaivata päättään yhteiskunnan kummallisuuksilla, jos tarkoitus on valmistumisen jälkeen suunnata takaisin kotimaahan tai eteenpäin kolmanteen maahan töihin? (Mertala 2014, 97-98)

2.2 Sosiaaliohjaaja

Sosiaaliohjaajalla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan nimenomaan ulkomaisia tutkinto-opiskelijoita varten Tampereen ammattikorkeakouluun palkattua henkilöä. Paikkaa täytettäessä koulutusvaatimukseksi tehtävään määriteltiin joko sosionomin (AMK) tai yhteisöpedagogin (AMK) tutkinto.

Sosiaaliohjaajan tehtäviin kuuluu tukea opiskelijoita sekä opintoihin liittyvissä asioissa, että yleisesti ympäröivään yhteiskuntaan liittyvien pulmien ratkaisujen etsinnässä. Kaikki toiminta tähtää siihen, että ulkomaisten opiskelijoiden opintojen eteneminen ja valmistumiseen tähtääminen tehdään niin esteettömäksi kuin se vain on mahdollista.

Toimenkuvan määrittelyn mukaan sosiaaliohjaaja auttaa opiskelijoita mm. seuraavanlaisissa viranomaisasioissa:

- lupa-asiat: Suomen suurlähetystöt, maahanmuuttovirasto, poliisi, oikeusasteet
- asuminen: TOAS, IOT, Pirkan opiskelija-asunnot, Opiskelijan Tampere
- kotoutuminen: maistraatti, terveydenhuolto, muut julkiset palvelut
- opintotuki: TAMKin opintotukilautakunta, Kela
- työlainsäädäntö: verotoimisto, työsuojelupiiri, julkinen oikeusaputoimisto

Sosiaaliohjaaja kerää antamastaan palvelusta palautetta lomakekyselyllä ja asiaa sivutaan myös yleisessä vuosikyselyssä, joka toteutetaan koko korkeakoulun tasolla. Aihetta ei aiemmin ole tutkittu haastattelemalla ja keräämällä tietoa siitä, minkä tuen opiskelijat ovat kokeneet merkitykselliseksi ja miten se peilautuu määriteltyyn toimenkuvaan ja kerättyyn palautteeseen. Tehdäänkö oikeita asioita ja oikeaan aikaan? Tiedetäänkö mitä pitäisi tehdä vai oletetaanko sen sijaan jotain muuta?

Sain käyttööni sosiaaliohjaajan sähköisellä lomakkeella keräämää määrällistä palautetta (v. 2013, N=55). Vastanneista ulkomaisista tutkinto-opiskelijoista 96,4% tiesi ylipäättään palvelun olemassaolosta ja kaikkiaan 81,8% oli tarvinnut sosiaaliohjaajan palveluja opintojensa aikana. Keskiarvona opiskelijat antoivat arvosanaksi palvelulle 1,1 (1 = very satisfied... 5 = very dissatisfied). Tuolloin tietoa kerättiin sosiaaliohjaajan toimen vakiinnuttamiseksi, joka sittemmin myös tehtiin. Tieto palvelun mahdollisesta lakkaamisesta sai ulkomaiset tutkinto-opiskelijat perustamaan facebook-ryhmän vastustaakseen palvelun poistumista ja ammattikorkeakoulun taloudelliset säästösuunnitelmat saivat osakseen poikkeuksellisen voimakasta kritiikkiä myös tältä asiakasryhmältä.

2.3 Arvokkaan kohtaamisen merkitys

Pieni vaatimatonkin kohtaaminen tai kanssakäyminen voi jättää merkityksellisen jäljen (Mattila 2008, 7). Jokaiseen kohtaamiseen asiantuntijan tulisi suhtautua myös sillä vakavuudella. Tampereen ammattikorkeakoulussa vuonna 2013 toteutetun valeasiakkuusprojektin myötä asiakaspalvelussa toimivat asiantuntijat peilasivat omia tuntemuksiaan asiointikohtaamisista. Se, että useat kertoivat myöhemmin valeasiakkaan kohtaamisen tilanteen tuntuneen omituiselle tai epäaidolle, kertoo mielestäni hyvin asiantuntijoiden lähtökohtaisesti avoimesta ja tuntevasta tavasta kohdata asiakas. Asiakaspalveluhenkilöstöön kuuluvat käyttivät palvelutilanteessa asiakkaan kohdatessaan myös intuitiota ja havainnointia. Lavastettu tilanne näyttäytyy ilman intohimoja ja henkilökohtaista panosta. Tilanne tunnistettiin, vaikka sille ei osattu sanoa syytä.

Rakenteilla, toimintasuunnitelmilla ja toimenkuvan määrittelyillä luodaan perusteet sille, että asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja heille voidaan se myös pyrkiä osoittamaan luottamuksen synnyttämiseksi. Rakenteet voivat kuitenkin häivyttää ihmisen käsiteltävän asian takaa. Ihmisten jakaminen auttajiin ja autettaviin, kasvattajiin ja kasvatettaviin tai hoitajiin ja hoidettaviin on keinotekoisia ja harhaan johtavaa – erityisesti kun kyse on aikuisista asiakkaista. Kohtaaminen on sitä, kun ihminen kohtaa toisen ihmisen ja haluaa jakaa ihmisyyden iloineen ja kipuineen. (emt. 27, 32-33)

Opiskelijoiden ja tilanteiden aidon kohtaamisen osatekijät luovat pohjaa avoimelle dialogille. Se tarkoittaa molemminpuolista läsnäoloa, avointa luottamuksellista kommunikaatiota ja sitä, ettei kummallakaan osapuolella ole valmiita vastauksia vaan niitä lähdetään etsimään yhdessä. Molemmat ovat tilanteessa asiantuntijoita, opiskelija oman elämäntilanteensa asiantuntija ja sosiaaliohjaaja käytettävissä olevien resurssien asiantuntija (Hänninen 2007, 12).

Launikari ja Puukari (2005, 51-52) korostavat, että luottamuksen saavuttamiseen ja arjen toimivuuteen tarvitaan palvelun käyttäjälle tai toiminnan kohteelle selkeä tieto siitä, mitä ohjauksella milloinkin tarkoitetaan, mitkä ovat sen halutut tulokset ja millä säännöillä toimitaan. On siis syytä katsoa ovat ohjeemme ja

palvelukuvauksemme vain meidän mielestämme selkeitä, vai pitäisikö tarkentaa ja antaa pohjatietoa enemmän, kun kyseessä on toisen kulttuuritaustan omaava ohjattava.

Toiset ihmiset onnistuvat luomaan itsestään vahvan mielikuvan palveluntarjoajana sekä luomaan voimakkaan mielikuvan toimintansa laadusta ja luottamuksesta. Jos on kysymys asiasta, jota emme itse taida tai josta meillä ei ole tietoa, luotamme todennäköisesti eniten ammattilaisiin, jota osaavat asiansa (Valvio 2010, 58-61). Tutkimukseni haastatteluissa tuli esiin sosiaaliohjaajan ensiesitytymisen tärkeys, koska silloin palvelu saa kasvot. Sosiaaliohjaajan kertomukset omista kokemuksistaan vieraissa kulttuureissa antavat haastateltavien mukaan hänelle tiettyä katu-uskottavuutta ja lähestyttävyyttä, sekä vahvistavat näkemystä hänestä eräänlaisena kokemusasiantuntijana.

“I remember the first day at TAMK, she gave me the impression that she is a really open person, I even got a smile directly from her when she told us that she had experience living in Africa. Okay, she’s on my favorite list!”

Tein tutkimukseni vieraskielisen koulutuksen opiskelijoiden keskuudessa, joten olemme käymässä tärkeää merkityksiin ja henkilökohtaisiin tilanteisiin liittyvää keskustelua muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta molemmille vieraalla kielellä. Kyse on kuitenkin ihmisten todellisten elämäntilanteiden ja tapahtumien kuvaus tiettyjen palveluteemojen ympärillä ja siksi jouduin lainaamaan tiettyjä narratiivisen tutkimuksen keinoja tarkastellakseni avun merkitystä arjen elämässä (Hänninen 2010, 160).

Vaikka haastatteluni oli teemoitettu, täytyi minun antaa haastateltavien aika vapaasti kuljettaa tarinaa, koska tunsin heidän historiaansa ennen Suomeen saapumista hyvin vähän. Haastattelu on kansainvälisesti tyypillisin tapa kerätä narratiivista aineistoa ja valitsemani teemat kulkevat periaatteessa kronologisessa järjestyksessä, jolloin tämä on mahdollista (emt. 164-165). Erityisesti perhekeskeisistä kulttuureista tulevat opiskelijat arvostavat henkilökohtaista läsnäolevaa kontaktia ja sitä, että he saavat vapaasti kertoa tarinansa.

2.4 Monikulttuurisuus ja palvelukulttuuri

Tampereen ammattikorkeakoulussa on tarjolla ammattikorkeakoulututkintoja sekä suomeksi että englanniksi. Tämän täytyy osaltaan heijastua olemassa olevaan palvelukulttuuriin, ja ammattikorkeakoulu onkin panostanut viime vuosina merkittäviä määriä sekä rahallista että aikaresurssia koko henkilöstön kansainvälisen ja monikulttuurisen osaamisen kehittämiseen. Vielä tekemistä on palvelujen tavoitettavuuden ja lähestyttävyyden kanssa. Haastateltavat opiskelijat kertoivat tietävänsä, että jollekin asialle on joku nimetty taho ammattikorkeakoulussa, mutta kääntyvänsä mieluummin – ainakin ensimmäisenä – sosiaaliohjaajan puoleen.

“I guess from social counsellor I get a lot of stuff. She does so much, and her hands are so full. Even with the school stuff, students are asking like, where can I register, there’s supposed to be like a specific person for that, but everyone’s so comfortable to go back to her.”

“She’s like there for silly things like you need a paper or where to print, or you don’t know how the printer works. Just go to her, I don’t know. You don’t go to IT, just go to her.”

Monikulttuurisuus ei tarkoita vain kaiken kääntämistä englanniksi. Vuonna 2013 tehdyn *Ei Paha!* -selvityksen aikana havaitut ohjeistusten ja lomakkeiston käännöksissä havaitut puutteet on pyritty paikkaamaan. Heikkilä ja Tuuri toteavatkin (2013, 81), että suurimmat puutteet ovat ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden osalta palveluvalikoimassa ja lisätuen tarpeessa, jota ei ole joko tunnistettu tai siihen ei ole vielä osattu vastata. Näihin pyrittiin heti vuonna 2013 vastaamaan sosiaaliohjaajan tuen tarjoamisella, ja haastateltavien mukaan tavoitteen saavuttamisessa on onnistuttu.

Ulkomaiset tutkinto-opiskelijat eivät myöskään 2013 tehdyn selvityksen mukaan kokeneet kiinnittyneensä korkeakouluyhteisöön. Nyt Tampereen ammattikorkeakoulu on maaliskuussa 2016 läpäissyt kansainvälisen auditoinnin, jossa eri-

tyisesti painotetaan menestystä yhteisöllisyyden rakentamisessa. Haastatteluaineistossa erottuivat tuntemukset, joissa sosiaaliohjaajan tuttu ja turvallinen tuki on saanut heidän tuntemaan olonsa kotoisaksi – osaksi yhteisöä.

Kun ohjaus- tai neuvontatilanteessa kumppanina on toisen kulttuurin edustaja, ei kieli yksi riitä ymmärryksen siirtämiseksi. Launikari ja Puukari (2005, 57-58) varoittavat olemaan huomioimatta muita kuin verbaalisia tekijöitä, kuten aikakäsitystä, ystävyys- ja kohteliaisuuden tasoja, pukeutumis- ja hygieniatapoja, ikä- ja sukupuolirooleja. He kuvaavat hyvin kulttuurienvälistä kommunikaatiota neuvotteluksi merkityksistä. Sanallisen joustamisen lisäksi monikulttuurinen ohjaaminen haastaa myös asettamaan oman kulttuurisen viitekehyksen tarkasteluun. Ellemme ymmärrä kulttuurisia eroja, saattaa ohjattavien käytös järkyttää koko arvomaailmaamme ja elämäntapaamme.

Arja Hyytiä (2013) on tutkinut Seinäjoen ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden ohjaamista käytännön opiskelun aikana lähiohjaajien kyselytutkimuksella. Tuossa tutkimuksessa huomattiin, että vaikka ohjaajat tunnistavat itsellään tarpeen oppia kohtaamaan toisen kulttuurin edustaja, on helpompaa vaatia ohjattavaa määrittelemään paremmin tavoitteensa. On helpompaa vedota puutteelliseen kielitaitoon, kuin tunnustaa vajavaisuutensa ja vaikeuden riisua kulttuuriset odotukset (emt., 31).

Myös Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa on tutkittu ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden haasteita ja tarvittavaa ohjausta. Vuonna 2011 Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa tehdyissä kehityshankkeen haastatteluissa ilmeni puutteita tietoisuudessa ohjauksen ja palvelujen saatavuudesta. Haastattelututkimuksen tehnyt Herttuainen arvelee tämän johtuvan siitä, että opiskelijoiden omassa yhteiskunnassa varsinainen ohjauskonsepti on tuntematon. Tehtävät, jotka kollektivistisissa yhteiskunnissa kuuluvat perheelle ja sukulaisverkostolle, onkin Suomessa ulkoistettu terveydenhuollolle, sosiaalipalveluille tai kirkolle. Opinto- tai muuta ohjausta korkeakouluissa ei ole edes saatavilla monessa Euroopan maassa, saati Euroopan ulkopuolella. (Herttuainen 2014, 94-95)

Ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden osalta on tärkeää päästä palvelussa syvemmälle tilanteesta, jossa puhtaasti vastataan toiminnalliseen tarpeeseen.

Toiminnallinen taso on Tuulaniemen (2011, 74-75) mukaan vähin taso, jolla palvelun voidaan katsoa olevan markkinoilla. Tämän kohderyhmän kohdalla silloin puhuttaisiin vain yhteiskunnan ohjeiden tulkkauksesta, ei yksilöllisten ratkaisujen hakemisesta, joilla voidaan vastata myös vähintään tunnetason odotuksiin (Kuva 4).



Kuva 4: Arvon muodostumisen pyramidi (Lähde: Palmu Inc.)

Toivomme voivamme tarjota mahdollisimman monelle ylimmän asiakaskokemuksen ydintä: kulttuurillisia koodeja, unelmia, tarinoita, lupauksia, oivalluksia, kokemuksen henkilökohtaisuutta sekä suhdetta heidän elämäntapaansa ja identiteettiinsä (emt., 74). Tätä on vaikea tehdä, jos lähtökohta on ohjaajan eikä ohjattavan kulttuurinen viitekehys.

2.4. Opiskelijat ja palveluohjaus

Opiskelijoiden edunvalvonta on pääsääntöisesti opiskelijakunnan vastuulla. Opiskelijakunta on itsehallinnollinen julkisoikeudellinen yhdistys, jonka toiminta perustuu ammattikorkeakoululakiin. Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijakunnalla Tamko:lla on sekä palkattua henkilöstöä että luottamustoimisia toimijoita. Edunvalvonta kuuluu Tampereen ammattikorkeakoulussa työsuhteiselle asiantuntijalle. Haastattelin edunvalvonnan asiantuntija Ilona Uusitaloa ulko- maisten tutkinto-opiskelijoiden ja erityisesti lukuvuosimaksua tulevaisuudessa maksavien opiskelijoiden palvelutarpeesta.

Osana Tampere 3 –hanketta on tarkoitus määritellä kaikki korkeakouluyhteisössä saatavilla olevat palvelut. Nykytilan kuvausta, tarvekartoitusta ja uuden tahtotilan määrittelyä tehdään hankkeeseen osallistuvissa korkeakouluissa (Tampereen ammattikorkeakoulu, Tampereen teknillinen yliopisto ja Tampereen yliopisto) yhdessä opiskelijoiden eli palveluiden käyttäjien kanssa. Ammattikorkeakoulun opiskelijakunta tekee myös yhteistyötä molempien yliopistojen ylioppilaskuntien kanssa löytääkseen yhteisen näkemyksen tulevasta. Tässä yhteydessä käytössä oleva sosiaaliohjaajan malli on jo nyt tunnistettu toivottavaksi koko uuden korkeakouluyhteisön kattavana palveluna (Uusitalo 2016).

Palveluiden kehittäminen ja ohjaus korkeakouluissa pyritään tekemään opiskelijälähtöisesti, jolloin opiskelija nähdään sekä kokonaisuutena että yksilöllisenä persoonana, jolla on oma yhteisönsä, kulttuurinsa ja jäsenyytensä korkeakouluyhteisössä ja edelleen yhteiskunnassa. Keskeistä on opiskelijan voimavarojen tukeminen, toiveikkuuden ylläpitäminen ja suuntautuminen tulevaisuuteen (Hänninen 2007, 11). Ammattikorkeakoulun ja opiskelijan tavoitteet ovat saman suuntaiset – tahdomme rakentaa tulevaisuutta, uraa ja osaamista.

Sosiaaliohjaajan työ on palveluohjausta parhaimmillaan, mikä ilmenee haastattelvien kommentteissa. Vaikka asiakasryhmä on täysin toimintakykyistä, eikä varsinaista sosiaali- ja terveysalan intensiivistä palveluohjausta sinällään tarvita, on vieraassa kulttuurissa toimiminen tunnustettava ja tunnistettava haittatekijäksi. Kun ei tunneta yhteiskunnan tai toimintaympäristön (tässä tapauksessa ammattikorkeakoulun) rakenteita, nousee palveluohjauksen tarve.

“Yes, when I came, I think I went to see her a lot in the beginning. Like every time I didn’t know where I was supposed to go, I will go to her... we don’t even try to find somebody else before, we just go to her... ok I need help, I go to her. She will tell you where you actually need to be.”

“What else have I gone to do? For super random stuff. I have gone like, one time I needed like this black folder, for a paper, I had like an interview. I just went there, because I forgot it. So I asked her, do you happen to have one.”

Opiskelijoiden kanssa työskennellessään sosiaaliohjaaja kohtaa kaikkia kolmea Hännisen (2007, 17-18) kuvaamaa palveluohjauksen tasoa. Osalle opiskelijoista riittää tiedon ääreen saattaminen ja saatavilla olevan palvelun esille tarjoamista (taso 1). Vieraasta kulttuurista suomalaisiin rakenteisiin saapuvalla opiskelijalla voi tilanne kuitenkin vaatia muun kuin valmiin pakettiratkaisun, jolloin sosiaaliohjaajan täytyy auttaa opiskelijaa tehokkaammalla palveluohjauksellisella työotteella (taso 2). Perinteisen sosiaali- ja terveysalan intensiivisen yksilöllisen palveluohjauksen kotiin ulottuvaa työskentelyä (taso 3) kohdataan sosiaaliohjaajan työssä vähemmän, koska tuossa vaiheessa asia yleensä siirretään alan ammattilaisille.

Yllä kuvattu tapa on asiakkaan tilanteen arvioon perustuvaa määrittelyä. Nämä palveluohjaukseen perustuvat työotteet voidaan myös työskentelyn näkökulmasta jakaa kolmeen alakategoriaan: neuvonta ja/tai ohjaus, palveluohjauksellinen työote sekä yksilökohtainen palveluohjaus. Tuolloin edetään portaittain ja seurataan vaikuttavuutta askel askeleelta. Ellei neuvontatasoinen työ riitä, voidaan eri palveluntuottajien tarjoamaa apua koordinoida. Mikäli vielääkään ei tulosta synny, voi sosiaaliohjaaja toimia rinnalla kulkijana tai puolestapuhujana (emt. 74).

2.5. Moniarvoinen ja monikulttuurinen korkeakoulu

Korkeakoulut eivät ole vain etnisten yhteisöjen kokoelmia tai kansainväliset opiskelijat lukuja, joilla kansainvälistymisessä onnistumista mitataan. Korkeakoulut hakevat jatkuvasti tasapainoa kansainvälistymisen sivistyksellisissä ja toisaalta elinkeinoelämän intressejä palvelevissa tavoitteissa. Kansainvälistyvässä ja moninaistuvassa korkeakoulukontekstissa on hyvä koulutuspoliittisten ja taloudellisten tavoitteiden ohella miettiä arvoja, etiikkaa ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Iso-Herttua 2014, 33)

Tampereen ammattikorkeakoulu on listannut uuden strategiansa yhteydessä arvoissaan (2016) sekä yhteisöllisyyden että yksilön ja erilaisuuden kunnioittamisen. Mitä yhteisöllisyys siis voi olla kymmenen tuhannen yksilön yhteisössä? Näiden kahden arvon yhteiselo ainakin strategiatasolla viittaa inklusiiviseen yhteisöllisyyteen, jota tuetaan rakenteiden ja käytänteiden kautta (Iso-Herttua 2014, 29-33). Sosiaaliohjaajan läsnäolo ja hänen sijoittamisensa ulkomaalais- taustaisten opiskelijoiden tueksi tuo lupauksen arvotasolta käytännön korkeakouluelämään.

2.6. Opiskelijakokemus

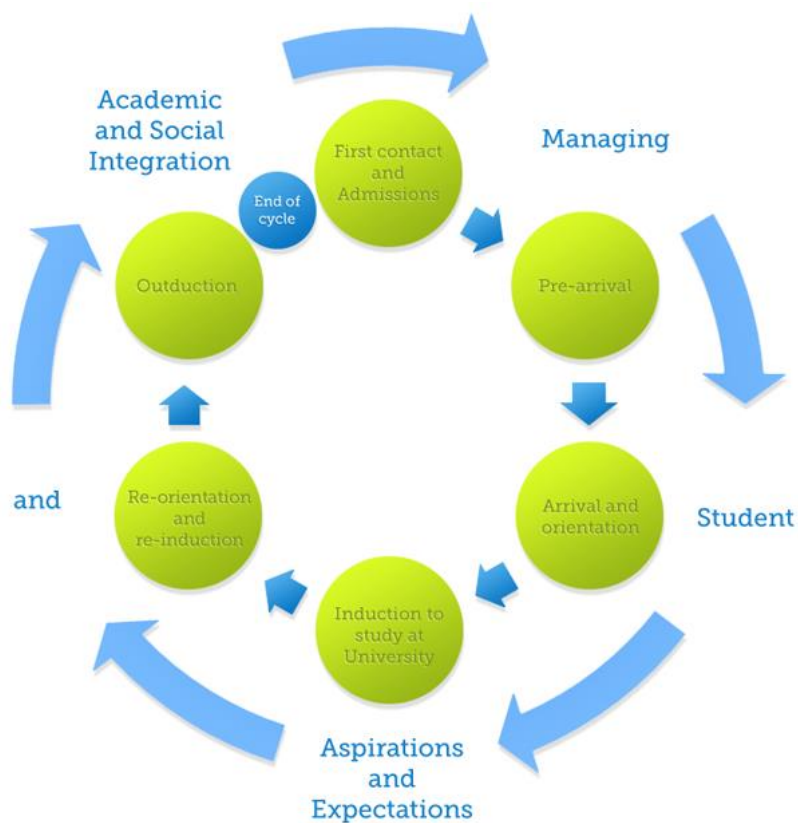
Opiskelijoiden kokonaisvaltainen kokemus on tullut tärkeämpään rooliin nykyisessä ilmapiirissä. Itse koulutuksen lisäksi opiskelijat, heidän perheensä ja muu lähipiiri arvioivat itse akateemisen annin lisäksi sosiaalista antia, hyvinvointia sekä tuki- ja ohjauspalveluita. Kokonaisvaltaisen opiskelijakokemuksen arviointi on osaltaan syntynyt uudesta ajattelusta, jossa opiskelijat nähdään enemmän ja enemmän asiakkaina ja kuluttajina, sekä korkeakoulujen halukkuudesta kehittää korkeakouluyhteisöä yhdessä ja yhteistyössä kaikkien yhteisön jäsenten kanssa. (Morgan 2012, 1-5)

Iso-Britanniassa Kingstonin yliopistossa insinöörikoulutuksen opiskelijakokemusmanagerina toiminut ja palkittu Michelle Morgan (2012, 16-17) esittää perinteisen opiskelijapolun kuvaamisen sijaan tarvittavaa selkeää ympäröivää opiskelijakokemusta ylläpitävää ja vaalivaa rakennetta. Morganin mukaan samaa mallia tulee voida soveltaa kaikkiin opiskelijoihin aina lyhytkurssilaisista useamman tutkinnon suorittaviin palaaviin alumneihin saakka.

Seuraavissa kuvioissa (Kuva 5 ja 6) on esitelty ero perinteisen opiskelijan elinkaariajattelun tiedotus, palvelut ja ohjaus tarjotaan tarkasti oikeassa vaiheessa korkeakoulun näkökulmasta) ja kautta linjan tarjottavan opiskelijakokemuksen hallinnan mallin välillä.



Kuva 5: Perinteinen opiskelijan elinkaari korkeakoulun näkökulmasta (Lähde: Morgan 2012, 16)



Kuva 6: Opiskelijakokemuksen hallinnan malli elinkaaren tukena (Lähde: Morgan 2012, 17)

Suomalaisessa monokronisessa yhteiskunnassa korkeakoulujen todellisuus on muodostunut suhteellisen tasaisesta virrasta opiskelijoita. Kilpailu on valtion sääntelyn vuoksi säilynyt näihin päiviin asti tasolla, jossa kuitenkin kaikille riittää asiakkaita ja toiminta on turvattua. Valtionrahoituksen niukentuessa ja kilpailun kiristyessä on syytä kiinnittää huomiota erityisesti opiskelijakokemukseen syklin alkupäässä. Korkeakouluun kiinnittyminen takaa alhaisemman keskeytysasteen ja tutkintojen ajallaan valmistumisen.

Seuraavassa peilaan sosiaalihjaajan roolia Tampereen ammattikorkeakoulussa Morganin (2012, 19-24) kuvaamaan opiskelijakokemuksen rakentamisen ja tukemisen mallin eri vaiheissa:

1. Ensikontakti ja hakijapalvelut

Tähän vaiheeseen liittyy opiskelijoiden haaveiden, toiveiden ja odotusten luominen. Palvelulupauksella ja profiloitumisella on suuri merkitys, kuitenkin tavalla jossa korkeakoulu pystyy lunastamaan lupauksensa. Ensimmäiset askeleet kohti kiinnittymistä otetaan ensikontaktivaiheessa, jolloin opiskelijalle syntyy käsitys siitä, miten häntä tullaan kohtelevaan opintojen aikana. Vastuu ensikontaktista ei saa jäädä hakijapalveluiden tai markkinointitiimin vastuulle. Kokonaisvaikutelma luodaan johdosta aina koulutusohjelmatasolle yksittäisiin kontakteihin asti.

Sosiaalihjaajan osalta tähän vaiheeseen liittyy vahvan mielikuvan luominen opiskelijan tukena olevasta ohjaajasta, jonka varaan ulkomailta on helpompi luottaa. Mitä tarkemmin saatavissa oleva palvelu on kuvattu, sen varmemmalla pohjalla on palvelulupauksen lunastaminen ja odotuksien hallinta.

2. Ennen saapumista

Opiskelijaksi hyväksymisen jälkeen on vuorossa tärkeä vaihe, jossa voidaan vielä vaikuttaa epävarmojen hakijoiden päätöksentekoon oikealla toiminnalla. Tässä vaiheessa on tärkeää sekä vahvistaa ensikontaktivaiheessa annettua

palvelulupausta että tunnistaa erilaiset tuen ja palvelun tarpeet ennen opintojen alkua. Pelikentälle astuu myös tässä vaiheessa enemmän toimijoita (opiskelija-palvelut, asunnontarjoajat, maahanmuuttoviranomaiset, opiskelijajärjestöt jne.), jolloin viestinnän koordinointi nousee kullanarvoiseen asemaan. Tulevalle opiskelijalle syntyy kuva koordinoitusta vahvasta vastaanottavaisesta organisaatiosta.

Sosiaaliohjaajan rooli on korkeakoulun taholta koordinoiva, koska monet tämän vaiheen toimijat ovat korkeakoulun ulkopuolisia. On hyvä hallinnoida ja annostella saatavan tiedon määrää sekä kuvata linkkejä näiden toimijoiden välillä opiskelijan arjessa. Kun kulttuuritausta on toinen, on vaikea kuvitella mitä kunkin toimijan rooli ja sen rajaus ovat ilman selittävää tahoa.

3. Saapuminen ja orientaatio

Opintojen aloittaminen ja muutto kauas perheestä on suuri askel kenen tahansa opiskelijan elämässä, semminkin kun edessä on ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden osalta useimmiten muutto vieraaseen maahan ja kulttuuriin. Noin kahden viikon aikana syntyy uudelle opiskelijalle käsitys siitä, onko hän tehnyt väärän vai oikean valinnan. Korkeakoulun on löydettävä keinot antaa uusille opiskelijoille suhteellisen lyhyessä ajassa mahdollisuus muodostaa keskenään uusia ihmissuhteita sekä kotiutua korkeakouluympäristöön. Painotus tulisi kuitenkin pitää akateemisena ja oman koulutusalan sisäisenä, ei niinkään hallinnollisella puolella. Aiempien vaiheiden palvelulupauksen lunastuksesta tulee huolehtia jatkuvasti.

Sosiaaliohjaajan rooli on saapumisvaiheessa hyvin pragmaattinen. Osaltaan koordinoidaan opiskelijoiden asuntoasioita ja toisaalta pyritään nopeasti saatamaan opiskelijat sinuiksi saapuvan talvisen ilmaston kanssa. Alkuvaiheessa kulttuuriherkkä kanssakäyminen osuu samaan myös kulttuurishokin ensi vaiheiden kanssa, jolloin tuosta vaikeasta vaiheesta ylipääseminen on monesti sosiaaliohjaajan ja luotujen vertaiskontaktien varassa.

4. Opintoihin kiinnittyminen

Opintoihin kiinnittymisen vaihe on elintärkeä opiskelijan elinkaarella. Kiinnittyminen ulottuu pidemmälle kuin saapumisen vaiheeseen ja keskittyy muun elämän ja opiskelun yhteensovittamiseen. Ensimmäisen periodin läsnäolon, opintosuoritusten palautusten ja arviointien saamisen jälkeen voidaan katsoa opiskelijan kiinnittyneen opiskelun prosessiin ja sitoutuneen opintoihin. Tukipalveluiden ja ohjaamisen tarjoaminen tässä avainvaiheessa on hyvin tärkeässä osassa.

Ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden osalta tämä osuu myös taloudellisesti haastavaan aikaan. Opintojen aloittamisen vaihe vie rahallisia resursseja runsaasti, kun pitää maksaa takuuvuokraa, hankkia puhelin- ja internetliittymät, sekä ladata matka- ja ruokailukortteja kampuksella. Suomalaistaustaisiin opiskelijoihin verrattuna ulkomaiset tutkinto-opiskelijat ovatkin tässä vaiheessa vailla työpaikan hankintaan ja suomalaiseen työelämään liittyvää opastusta.

5. Uudelleenorientointi ja uudelleenkiinnittyminen

Opintojen aikana opiskelijat saattavat viettää useita pidempiä aikoja korkeakouluyhteisön ulkopuolella. Nämä saattavat olla opintoihin kuuluvia (esim. työharjoittelujaksot ja opiskelijavaihdot) tai henkilökohtaiseen elämään liittyviä (esim. sairauslomat ja vanhempainvapaat). Korkeakoulu ei saa olettaa näiden jälkeisen opiskelun aloittamisen olevan helppoa tai yksinkertaista. Uudelleenorientointi ja -kiinnittyminen voi olla ajankohtainen myös pienempien muutosten jälkeen, koska muutokset ja uudet toimintatavat monesti otetaan käyttöön kesätauon aikana. Tutkintotasojen välillä tapahtuu myös toimintatapamuutoksia, joiden osalta ylempää tutkintoa suorittamaan tuleva opiskelija tarvitsee ohjausta ja tukea.

Opintojen keskeytyksien osalta sosiaaliohjaajan tehtävänä on ensimmäisenä selvittää, voidaanko esiin noussut asia (esim. sairastuminen, raskaus, perheongelmat) hoitaa ilman opinnoissa edeten. Hänen roolinsa neuvottelemassa koulutusohjelmien johtajien ja opettajatuutorien kanssa on osoittautunut haastattavienkin mukaan elintärkeäksi. Vaikeassa tilanteessa oikean auttavan tahon itse löytäminen on monelle liian vaikeaa.

6. *Irrottautuminen*

Korkeakoulun rooli opintojen loppuvaiheessa ei rajoitu vain opintojen loppuunsaattamiseen. Tärkeään osaan astuvat ohjaus ja tuki valmistuvien opiskelijoiden saattamisessa kohti työelämää. Koulutusohjelman tulee tunnistaa jo koulutuksen aikana osaamiset, joita tarvitaan työelämään siirtymisessä. Ohjaus- ja tukipalvelut tulee koordinoita tukemaan näiden osaamisten kypsymistä oikeaan aikaan.

Sosiaaliohjaajan tuki opintojen loppuvaiheessa liittyvät uraohjausta enemmän alumnitoimintaan kiinnittymiseen. Useamman tutkintovuoden aikana – koko elinkaaren ajan – opiskelija ja tuleva alumni on henkilöinyt kaikki vaikeissa tilanteissa löydetty ratkaisut ja raivatut esteet nimenomaan sosiaaliohjaajaan, jolloin hänen kauttaan kiinnittyminen osaksi elinikäistä *alma mater* –yhteisöä on helpompaa perustella.

3 TUTKIMUSAINEISTO

3.1 Opiskelijoiden valitseminen

Kutsu osallistua haastattelututkimukseen lähetettiin sähköpostilla kaikille Tampereen ammattikorkeakoulun ulkomaisille tutkinto-opiskelijoille, joita kutsumishetkellä oli 327 kappaletta. Koska korkeakouluissa tehdään kyselyitä ja tutkimuksia kohtalaisen runsaasti, oli odotettavissa vain muutamia vastaajia. Näin pystyin ottamaan kaikki kuusi (6) halukasta haastateltavaa mukaan tutkimusaineistoon.

Laadullisessa tutkimuksessa ei sinällään ole tarkoituskaan pyrkiä tilastollisiin yleistyksiin, vaan haetaan perusteita tulkintojen kestävyydelle ja syvyydelle sekä pyritään kuvaamaan ilmiötä ja antamaan sille teoreettisesti mielekäs tulkinta (Tuomi & Sarajärvi 2003, 87). Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäyte-työohjeistuksessa on myös todettu ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon ke-

hittämistehtävässä syvyyden olevan tärkeämpää kuin laajuuden (HUMAK 2015).

Haastateltavat kuitenkin edustavat hyvinkin kattavasti erilaisia ryhmiä ulkomaiden tutkinto-opiskelijoiden joukossa. Käsittelen tutkittavien opiskelijoiden joukkoa tarkemmin alaluvussa 5.3.

3.2. Oma roolini opiskelijoiden asiakaspalvelussa

Ennen opinnäytetyöni tutkimusosuuden aloittamista kävin läpi Tutkimuseettisen neuvottelukunnan lähtökohdat (TENK 2012). Ainoa kohta, jossa itselläni heräsi kysymyksiä, oli seitsemäs kohta, joka käsittelee sidonnaisuuksia, jotka pitäisi saattaa tutkimukseen osallistuvien tietoon. Teen omaa opinnäytetyötäni Humanistiselle ammattikorkeakoululle, mutta toisaalta teen tutkimusta oman työnantajani parissa Tampereen ammattikorkeakoulun vieraskielisen tutkintokoulutuksen ulkomaalaistaustaisten opiskelijoiden haastatteluilla.

Kun syksyllä 2015 aloitin opinnäytetyöni suunnittelun, olin Tampereen ammattikorkeakoulussa työtehtävissä, joissa saattaisin hyvinkin kohdata kyseiset opiskelijat heidän opintouransa aikana. Tuolloin pistin mieleeni, että minun tulisi ottaa huomioon tämä jo haastatteluja tehdessäni siinä, mitä kerron itsestäni tutkimuksen tekijänä. Opinnäytetyösopimuksen ja itse työn tekemisen aloittamisen jälkeen olen vaihtanut talon sisällä projektitehtäviin, joissa minulla ei ole suoraa opiskelijakontaktia.

Tutkijan oman roolin rajallinen paljastaminen tai suoranainen salaaminen eivät kuitenkaan ole eettisestä näkökulmasta yksiselitteinen asia. Tutkijana minun on tasapainoteltava sen välillä, että haastateltavat kokevat voivansa avoimesti puhua asioista, ja sen välillä, että he eivät pahastu ja kieltäydy jatkossa kehittämistyöhön osallistumisesta. (Kuula 2006, 165-168) Tutkittuani tutkimusetiikkaa käsittelevää kirjallisuutta, olen nykytilanteessa sitä mieltä, että tutkimukselleni ei ole haitallista, vaikka en paljastaisi nykyistä rooliani Tampereen ammattikorkeakoulussa. En lähtenyt sitä erityisesti peittämään, vaikka kutsunkin osallistujia

saatteella, jossa on Humakin logo, eikä TAMKin logoa. En myöskään lähde sitä mainostamaan – ne jotka tunnistavat minut, tunnistavat minut joka tapauksessa.

Tulosten näkökulmasta katson tutkimuksen olevan lähellä itsearviointia, johtuen roolistani Tampereen ammattikorkeakoulussa. Kuitenkaan Virtasen (2007, 194) mukaan ei tule korreloida suoraan riippumattomuutta ja luotettavuutta. Tuotan tutkimuksessani havaintoja todellisuudesta kokemuksellisen ja käytännöllisen lähestymistavan kautta, jolloin kehittämispäätelmiä tuotetaan tutkimuksen kohteiden ehdoilla. Kokemukset ja kertomukset ovat aina kertojalle tosia.

3.3. Aiemmin tutkittua aiheesta

Muissa Suomen yliopistoissa tai ammattikorkeakouluissa ei ole käytössä sosiaaliohjaajan mallia. Muiden ratkaisut perustuvat joko kampuksella olevaan terveydenhuollon ammattilaisen läsnäoloon, perinteiseen kuraattorimalliin tai evankelisluterilaisen kirkon edustajan palveluihin kampuksella. Haastateltavien mukaan nämä mallit loisivat automaattisesti kynnyksen pieneltä tuntuvien asioiden kanssa toimistolle tulemiseen. Sosiaaliohjaaja koetaan enemmän vertaiseksi ja siksi matalan kynnyksen ammattilaiseksi.

Vieraaseen kulttuuriin sopeutumisesta on kirjoittanut väitöskirjansa kollegani, Tampereen ammattikorkeakoulun International Business –koulutuksen koulutuspäällikkö Irja Pietilä. Hänen esiin nostamansa kulttuurinen tiedostaminen (*cross-cultural awareness*) on tutkimukseni kohteiden välisessä vuorovaikutuksessa olennainen. Pietilä puhuu väitöksessään (2010, 74-78) paljon kunnioittavasta kohtaamisesta, sekä molemminpuolisesta vastuunkannon ja kiinnostuksen osoituksesta onnistuneen kohtaamisen luomisessa. Haastateltavien kertomuksissa korostuu sosiaaliohjaajan läsnäolon taito ja aito välittämisen ilmapiiri.

“Social engagement with someone at school is really important. We somehow feel like we belong, and this is our home.”

“It was so nice to communicate with her being so open and friendly. In the Finnish culture it is not very usual to be so open.”

Ajankohtaisena aiheena juuri tällä hetkellä suomalaisessa ja eurooppalaisessa yhteiskunnassa puhuttavat turvapaikanhakijoiden kotouttaminen ja kulttuurinen sitouttaminen. Aiheesta ei ole vielä kuitenkaan julkaistu tutkimustietoa. Kiinnostavaa olisi tutkia, miten vajavaisiksi yhteiskunnan olemassa olevat palvelumoodot huomataan, kun siihen sopeutuva massa on kriittinen kooltaan ja täysin erilainen taustaltaan. Valitettavasti tätä aineistoa ei tutkimusta tehdessä vielä ole olemassa, tai sitä ei ole vielä julkaistu.

Tampereen ammattikorkeakoulussa suoritettiin osana palvelujen kehittämisen *Ei Paha!* –hanketta vuonna 2013 kyselytutkimus ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden ja korkeakoulupalveluja tuottavan henkilöstön parissa. Merkittävimpiä tutkimustuloksia olivat opiskelijaterveydenhuollon palveluiden huono tuntemus, englanninkielisen kirjallisen materiaalin puute sekä harjoittelu- ja työpaikkojen löytämisen avun puute (Heikkilä & Tuuri 2013, 79-81). Tuon selvityksen perusteella asioiden tilaan on kiinnitetty huomiota ja mm. tämän opinnäytetyön kohteena oleva sosiaaliohjaajan palvelu varmistettiin vakinaistamalla toimi vuonna 2013.

Launikari ja Puukari (2005, 349) toteavat vuosikymmen sitten tekemässään eurooppalaisessa läpileikkauksessaan monikulttuurisen ohjauksen olevan moninainen kenttä, koska kulttuuri on elävä ja muuttuva kokonaisuus, joka omaksuu tiedostaen ja tiedostamatta jatkuvasti kohdekulttuurin tapoja ja kirjoittamattomia sääntöjä. He viittaavat Suomessa peruskoulun puolella tehtyyn jatkotutkimukseen, jossa koulukuraattorit ja opinto-ohjaajat ovat omatoimisesti verkostoituneet sekä koulun ulkopuolella että sisäpuolella saadakseen ohjaukseen tarvittavaa moniammatillista otetta. Tuohon monikulttuuriseen – tai interkulttuuriseen – työskentelyyn olisi tärkeää saada mukaan myös vähemmistöjen itsensä edustajia. Asiaa on syytä viedä mietittäväksi ammattikorkeakoulun opiskelijahyvinvointiryhmään sekä opiskelijakunnan sosiaalipoliittiselle vastaavalle.

3.4. Aineiston käsittely

Tutkimusaineisto koostuu kuudesta nauhoitetusta haastattelusta, jotka on purettu valikoivalla litteroinnilla tekstimuotoon. Valikointi on tehty tutkimuksen alussa asetettujen teemojen ympärille. Litteroitujen vastausten pohjalta on tehty aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Aineistolähtöisessä analyysissä varsinaista aineistoa ei sidota teoriaan, vaan teoria liittyy analyysin toteuttamiseen. Opinnäytetyöni toteuttaa myös siinä mielessä perinteistä fenomenologis-hermeneuttista tutkimusperinnettä (Tuomi & Sarajärvi, 2003, 97). Aineistosta nousevat haastattelavien omasta mielestä merkityksellisimmät tuen tarpeet ja kriittiset avunsaannin tilanteet. Näistä on johdettu tutkimuksen tuloksena syntyneet työelämän kehittämiskohteet.

3.5. Aineiston säilytys

Aineiston säilytyksen osalta tulee aina arvioida sen käytettävyys jatkotutkimuksissa. Vaikka Arja Kuula (2006, 227-228) suosittelee aina tutkimusaineistojen arkistointia ja uusiokäyttöä, tulee tutkijan aina miettiä aineistoa kerätessään sen säilyvyys ajassa. Ammattikorkeakouluihin on uuden lain myötä tulossa lukuvuosismaksut vuodesta 2017 eteenpäin, jolloin ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden osuus opiskelijamassasta tulee laskemaan. Samaten ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden profiili – perhetausta ja varakkuus – tulevat muuttumaan. Näiden uusien kohderyhmien osalta palveluiden suunnittelu on vasta aluillaan, jolloin voidaan huomioida tutkimuksessa esiin nousseet seikat.

Olen siis arvioinut jo opinnäytetyöhön liittyvää haastattelututkimusta aloittaessani, sekä tutkimusnäkökulmaa ja -filosofiaa valitessani, että tarkoitus on kuvata ilmiöitä ja asioita sellaisenaan, kuin ne tällä hetkellä ovat. Olenkin määritellyt, että litteroitu aineisto tuhoetaan opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen. Itse haastattelutallenteet säilytän vielä vuoden valmistumisen jälkeen (31.7.2017 asti) – lähinnä tilaajan tarpeeseen, mikäli johonkin yksityiskohtaan on tarpeen palata kehitystyön aikana.

4 TEEMAHAASTATTELU KOKEMUKSELLISEN TIEDON KERÄÄMISESSÄ

4.1 Teemahaastattelu menetelmänä

Teemahaastattelu on Suomessa suosituin laadullisen tutkimuksen teon muoto ja se tuntui minusta luonnolliselta vaihtoehdolta, koska emme yhdessä sosiaaliohjaajan kanssa suoralta kädeltä osanneet sanoa, mitä lomakekyselyssä oikeastaan tulisi kysyä. Hänen toimenkuvaansa on tutkittu kovin vähän ja vapaamassaa haastattelussa saattaisimme saada sellaisia asioita esille, joiden tärkeyttä emme osaa etukäteen edes arvata.

Teemahaastattelu valikoitui luonnostaan, kun tarkastelimme eri teemoja sosiaaliohjaajan toimenkuvassa. Kokemusten kartoittaminen niistä lähtökohdista antaisi ohjenuoraa siihen, mitä osioita työn tekemisessä jatkossa kannattaisi painottaa. Teemahaastattelussa teemojen tulee olla etukäteen määrätty, mutta kysymysten tarkkaa muotoa ja järjestystä voi muokata tarpeen mukaan kun keskustelu kehittyy (Eskola & Vastamäki 2015, 29).

Laatiessani haastattelukutsua vetosin potentiaalisissa haastateltavissa heidän motiiviinsa kehittää saamiaan palveluita seuraavia saapuvia opiskelijoita varten. Koska tiedämme usean heistä kohdanneen monia vaikeitakin tilanteita opintojensa aikana, on monella varmasti myös tarve tuoda kokemukset ja menneet avuntarpeet ammattikorkeakoulun tietoon vastaisen varalle. Korkeakouluissa tehdään kuitenkin monen monta lomakekyselyä vuosittain, eli haastattelu saattaa vedota siinäkin mielessä poikkeuksellisen tapana erottuen joukosta. Tärkeää on löytää ja tiedostaa edellä mainittuja motivoivia tekijöitä haastateltavissa (emt. 28-29).

Ei ole lainkaan yhdentekevää, missä haastatteluja tehdään. Sillä voi olla myös suuri merkitys haastateltavaksi suostumiseen, eli halusin tehdä asian haastateltavalle mahdollisimman helpoksi ja luonnolliseksi. Ilmoitin haastattelukutsussa, että haluaisin tehdä kaikki haastattelut tiettyyn päivämäärään mennessä ja pyysin heitä ilmoittamaan sopivan paikan joko kampukselta tai kaupungista, jossa

voisimme haastattelun tehdä. Koska kaikkien haastateltavien osalta oli kyseessä julkinen paikka – kuten kahvila tai kirjasto – pyrinkin etukäteen varmistamaan, ettei paikalla ole liikaa hälyä tai muita virikkeitä, jotta haastateltava keskittyy käsiteltävään asiaan ja uppoutuu vastaamaan mahdollisimman syvällisesti ja persoonallisesti (emt. 30). Kirjastossa tämä onnistui työskentelyhuoneen varaamisella ja kahvilassa rauhallisen nurkan varaamisella. Pyrin aina saapumaan ensin paikalle, jotta voin omalla paikkavalinnallani ohjata haastateltavan istumaan kasvot virikkeettömään tilaan päin.

Viisastuneena opiskelutovereiden kertomasta, en oletanut paikan olevan sopiva nauhoitettuun keskusteluun, vaikka se olisi mielikuvissani hiljainen. Osalle yllätyksen oli tuonut esim. tilassa oleva kaiku, joka ei itse tilanteessa häirinnyt niin paljon, mutta tuotti myöhemmin suuria hankaluuksia litteroinnissa. Kävinkin tarkistamassa nauhoituksen äänenlaadun aina ennen haastattelua, jotta voin tarvittaessa säätää esim. taustamelua tai kaikua pienemmälle. Haastattelutilanne oli kertaluonteinen, emme tunteneet henkilökohtaisesti ennen haastattelutilannetta ja lieni liikaa odottaa, että he uskaltaisivat kutsua minua kotiinsa. Koti olisi ollut se ideaalinen rauhallinen paikka, jossa haastateltava kokisi olonsa turvallisesti ja vapaaksi ilmaisemaan mielipiteensä (emt. 31).

Haastattelussa on tärkeää saada aikaan luottamuksellinen ilmapiiri, sekä löytää yhteinen kieli, jolla haastateltava kokee tulevansa ymmärretyksi, ja jolla haastattelija voi antaa arvostuksensa haastateltavaa kohti näkyä. Mietinkin valmiiksi muutaman arkielämän kysymyksen ajankohtaisesta aikaan tai paikkaan liittyvästä teemasta, jotta voi luoda eräänlaisen esipuheena tai verryttelyvaiheen ennen varsinaisen haastattelun alkua (emt. 33). Kyseessä on haastattelu, joka tehtiin aina pääsääntöisesti kummallekin meistä vieraalla kielellä – englanniksi – jolloin tärkeää oli myös löytää haastateltavalle tuttua terminologiaa. Otinkin esipuheeseen tai jutteluvaiheeseen muutaman yleisen kysymyksen opintojen vaiheesta, jolla sain haastateltavalle ominaisia termejä ja ilmaisuja itselleni selväksi. Myös kielitaidon puutteet oli hyvä havaita ennen varsinaisen haastattelun alkua.

Laatiessani itselleni listaa keskustelua luontevasti eteenpäin kuljettavista kysymyksistä, pyrin kirjoittamaan ylös vain runkoa tukevia asiasanoja, jotta voisin

käyttää Eskolan ja Vastamäen (2015, 35) ehdottamaa luovaa ideointia rinnakkain aihepiirin tuntemuksen ja aiheeseen sopivan aiemman tutkitun tiedon kanssa. Pidin tukisanaluettelon mahdollisimman pienenä, jotta haastateltava ei koe minun ”aseistautuneen hampaisiin saakka”, jolloin peli on luonnollisesti menetetty ja vastaamisen avoimuus kärsii. Pöydälle asetin vain tukisanalistan ja itselläni oli siitä hieman laajempi versio johdattelun vihjesanoineen.

4.2. Haastattelujen toteutus

Vaikeinta koko tutkimuksen aloittamisessa oli itse kutsun laatiminen ja lähettäminen. Torjutuksi tuleminen ja koko tutkimuksen viivästyminen uhkaavat tuolloin koko prosessia, ja ennalta ajateltu torjutuksi tuleminen ei houkuta. Olin kuitenkin päättänyt olla lahjomatta haastateltavia muulla kuin mahdollisella kahvi- tai teekupillisella. Korkeakoulumme viikoittaisissa tutkimuksissa ja kyselyissä on lähes vitsiksi saakka muodostunut tarjous elokuvalipuista. Kovin paljon lahjuksilla houkutteleva ei kuitenkaan kannata, vaan osallistumishalukkuuden on todettu olevan enemmän kiinni haastattelun aiheesta (Eskola & Vastamäki 2015, 39). Luotinkin siihen, että apua saaneet haluavat sitä antaa ja jalostaa seuraaville tarvitsijoille. Vain yksi haastatteluista toteutettiin kahvilassa ja sain kupillisen tarjottua haastateltavalle.

Tunnistan oman aloittelijuuteni tutkijana, ja yritin siksi välttää sivuraiteille joutumista ihan jokaisesta vastaajasta ja yllättävien vastauksien tuomista uusista ajatuksista ja tutkimuksen kohteista. Kiviniemi (2010, 73) varoittaa sortumasta liikaa innostumiseen, joka olisi johtanut opinnäytetyössä hajanaisuuteen ja pirstaloitumiseen. Pysin tasapainottelemaan sen kanssa, että laadullisen tutkimuksen prosessinomaisuus ja tutkimusotteen avoimuus kuitenkin saisi tuottaa uusia näkökulmia, sitä mukaa kun tavoitin haastateltavien ennalta-arvaamattomia näkemyksiä. Oman prosessin kuvaaminen haastattelujen ja analyysin teossa on myös hyvin tärkeää ja lisää lukijoiden mahdollisuutta arvioida tutkimustyöskentelyn laatua (emt. 70 ja 81).

Yksi tärkeä havainto oli se, mitä tekeytyvillä olevan tutkimuksen ja aineistonkeruun aikana tapahtuu sen ympärillä. Oli erittäin tärkeää pistää tuntemuksiaan ylös pikkulappusille tai ruutuvihkoon – ensivaikutelmat ja tunnelmat kuvasivat niitä asioita, jotka hämmästyttivät tai mitkä haastattelut sujuivat muita paremmin tai huonommin ja mistä se saattaa johtua (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 13). Näihin tunnelmiin olisi vaikea muuten palata ja ehkä vaiheet sekoituvatkin keskenään. Haastattelut toteutettiin noin kuukauden aikana, jolloin suhteellisen pitkä aika haastattelujen välillä myös olisi voinut pyyhkiä tärkeitä huomioita mielestä.

Haastattelin kasvokkain tässä opinnäytetyössäni ensimmäistä kertaa minulle ennalta tuntemattomia ihmisiä, ja yritin taiteilla koko kulkemani matkan kirjallisuudesta löytämieni varoittavien esimerkkien ja sudenkuoppien miinoittamalla tiellä. Pyrin varautumaan herkillä korvilla kommentteihin, jotka tulivat haastateltavilta nauhurin sulkemisen jälkeen. Pyrin olemaan hätkähtämättä tai hämmentymättä, vaikka juuri kuulemani olisi ristiriidassa samalta haastateltavalta saadun aiemman informaation kanssa. Tarkentavilla kysymyksillä sain kyllä esiin haastateltavan tarkoituksen ja varsinaisen viestin. Kieli ja kertomus muuttuivat kysymyksestä toiseen haastateltavan rentoutuessa ja avautuessa lisää. (Eskola & Vastamäki 2015, 41) Hämmästyin monesti, kuinka syvälle lyhyessäkin haastattelussa voidaan mennä, kun kyse on merkityksellisistä asioista ja sain luotua luottamuksellisen ilmapiirin.

5 TUTKIMUS JA TULOKSET

5.1. Haastattelun teemoittelu

Määrittelin haastattelujen teemat tutkimuksen aluksi yhdessä sosiaaliohjaajan kanssa. Teemoittelu tapahtui perustuen työnantajan kanssa yhteistyössä määritellyyn toimenkuvaan, joka on laadittu ennakoiden asiakaskunnan tuen tarve toimen vakinaistamistilanteessa 2013. Kyseiset teemat kirjattiin sanalla tai kahdella paperille, joka toimi haastateltavalle opiskelijalle ikään kuin muistilappuna keskustelun edetessä. Haastattelijana pyrin olemaan johdattelematta sen

enempää, edeten kaikkien kanssa kronologisessa järjestyksessä aina maahan tai korkeakouluun saapumisesta tämän päivän tilanteeseen saakka.

Haastattelujen jälkeinen uudelleenteemoittelu oli helppoa rakentaa samalle pohjalle. Hain litteroidusta aineistosta määriteltyjen teemojen esiintymisiä ja katsoin tapauskohtaisesti mihin teemaan useampaa koskettavat tapahtumat ja kokemukset voisi lukea. Sinällään siis prosessi oli induktiivinen (yksittäisestä yleiseen), vaikka suoraa esiintymistiheyttä ei eri teemojen yhdistelmistä voi vetää. Laadullisen tutkimuksen fenomenologis-hermeneuttisessa hengessä asia voi jäädä kuvauksen tasolle.

Viidestä teema-alueesta (lupa-asiat, asuminen, kotoutuminen ja palvelut, opintotukiasiat, työntekoon liittyvät asiat) monet nivoutuvat keskenään tapauksissa, joita haastateltavat toivat esiin. Työskentely liittyy toimeentuloon, joka liittyy oleskelulupaprosessiin, joka vaikuttaa asemaan työmarkkinoilla, joka helpottaa kotoutumista jne. Suurimmat tuen tarpeet – ja sellaisina kriittisimmät opintojen etenemiselle – olivat selkeästi lupa-asiat ja työntekoon liittyvät seikat. Tarkastelen niitä enemmän tämän opinnäytetyön alaluvuissa 5.4 ja 5.5.

5.2. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

On tutkijalle haasteellista valita aidosti aineistolähtöinen tapa analysoida kerättyä tietoa. Tällöin pitäisi pystyä poissulkemaan ennakkokäsitykset ja tiedossa oleva tutkimustieto tutkittavasta asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2003, 98). Olen siksi tietoisesti pitäytynyt haastattelemast sosiaaliohjaajaa itseään siitä, miten hän työnsä näkee ja kokee, tai millaiset tapaukset hänen mielestään ovat merkityksellisiä tai ammatillisesti haastavia. Minulla on toimenkuvan perusteella mielikuvani työstä ja sen eri osa-alueista, mutta en osannut tutkimuksen alkaessa sanoa mitä tukea haastateltavat ovat saaneet, saati mitä he ovat pitäneet arvokkaana ja mitä eivät.

Analyysin tavoitteena onkin löytää keskeiset ydinkohdat ja kriittiset menestyksen kohdat, jolloin saan karsittua runsasta määrää turhaa aineistoa pienem-

mäksi (Kiviniemi 2010, 80). Aineistoanalyysin vaiheessa muutoinkin oli aika muistaa opinnoilleni itse antamani motto: ”Ole itsellesi armollinen.”

5.3. Validiteetti ja reliabiliteetti

Laadullisen tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti tulee määritellä hieman toisella tavalla, kuin mitä perinteisen kvantitatiivisen tutkimuksen osalta tehdään. Olen opinnäytetyössäni pyrkinyt siihen, että tulokset ovat läpinäkyviä ja yleistettäviä siinä määrin kuin mitä ne voivat olla. Pyrin lisäämään niiden yleistettävyyttä tuomalla esiin itse analyysin systemaattisuutta, valintoja, rajouksia ja analyysin etenemistä ohjaavia periaatteita, jotta voin itse tuoda esiin analyysin vahvuudet ja rajoitukset (Ruusuvuori ym. 2010, 26-27).

On osin onnenkantamoinen, että joukko on edustavuudeltaan kattava. Haastateltavien joukkoon valikoitui opiskelijoita kaikilta aloilta, joissa englanninkielistä koulutusta tarjotaan (tekniikka, liiketalous, media sekä majoitus-, ravitsemis- ja talousala). Haastateltavat edustivat sekä alku- että loppuvaiheen opiskelijoita, joka osaltaan peilautuu aikaan jolloin sosiaaliohjaajan toimenkuva oli vielä alullaan sekä nykytilanteeseen, jossa palvelu on täysimittaisesti käynnissä. Mukaan mahtui yksi siirto-opiskelijana Tampereen ammattikorkeakouluun tullut opiskelija, sekä yksi kaksoistutkinto-opiskelija. Joukossa oli sekä opiskelijoita, jotka olivat saapuneet opiskelua varten Suomeen ja Tampereelle että opiskelijoita, jotka olivat asuneet vuosia Suomessa ennen opintojen aloittamista.

Teemahaastattelujen edetessä huomasin haastatteluissa esiin tulevien teemojen toistuvan eri opiskelijatarinoiden edetessä. Laadullisen tutkimuksen aineiston riittävyys voidaan arvioida myös kylläntymisen eli saturaation mukaan. Kun selkeästi annetulta listalta esiin nousseet merkityksellisimmät teemat alkoivat toistua, ei haastateltavilta enää saanut juurikaan lisätietoa. Saturaatiota voi käyttää aineiston riittävyyden ja kattavuuden arviointiin vain, kun tiedetään mitä etsitään ja silloinkin etsitään rajattua määrää asioita (Tuomi & Sarajärvi 2003, 89-91).

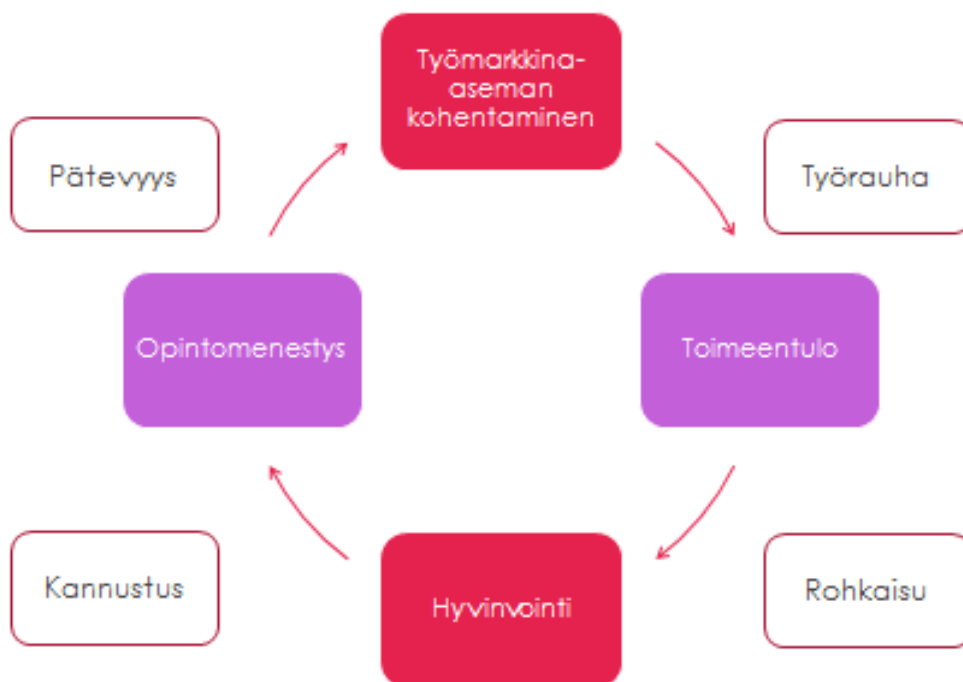
Voin melko suurella varmuudella todeta, että toistettu tutkimus paljastaisi hyvin samansuuntaisia seikkoja, huomioiden henkilökohtaiselta taustaltaan muuttuvan kohderyhmän ja kehittyvät palvelut. Myös aiempi selvitys- ja tutkimustyö saman profiilin omaavalla kohderyhmällä tukee löydöksiä.

5.4. Esiin nousevat tukea vaativat avainkohdat

Useinkaan haastatteluissa esiin nousseet kysymykset eivät kosketa vain yhtä teemaa, vaan nivoutuvat usean toisiinsa liittyvän teeman yhdistelmiin. Olen pyrkinyt erottelemaan kahden selkeästi esiin nousseiden kahden teeman ympärille asettuvat avainkohdat, joissa epäonnistuminen olisi pahimmillaan johtanut opintojen keskeytymiseen tai vielä suurempaan, henkilökohtaiseen kriisiin. Muiden teemojen osalta olen nostanut tärkeimmät esiin loppuyhteenvedossa.

Tunnistetut avainkohdat voivat nousta esiin eri aikoina tai eri opiskelun vaiheissa. Tämän opinnäytetyön luvussa 2.6. esittelemäni opiskelijakokemuksen hallinnan malli esittelee jatkuvan ja toistuvan syklin, jossa katkeamaton tuki opiskelijakokemuksessa kattaa niin eri vaiheet kuin eri tutkintotasotkin. Ei siis voida pilkkoa annettua tukea vaiheiseksi tai määritellä kohtaa, jossa tukea on oltava saatavilla. Saman tuen on ilmennyttävä vain eri muodoissaan kautta opintojen polun.

Opintojen keskeyttämisen ehkäisyssä tärkeimmäksi tueksi muodostuu toimeentulon takaaman opiskelurauhan säilyttäminen. Toimeentulon yhteys hyvinvointiin ja hyvinvoinnin peilautuminen hyvänä opintomenestyksenä muodostavat luonnollisen itseään ruokkivan kehän. Haastateltavat toivat esiin arjen tilanteista kohtia, joista he eivät kokeneet selviävänsä ilman apua. Sosiaaliohjaajan työn kannalta tuen tarjoamisessa kannattaakin panostaa juuri ulkokehällä oleviin kohtiin (Kuva 5).



Kuva 5. Toimeentulon, hyvinvoinnin ja tarvittavan tuen kehä (Hiltunen 2006)

Opiskelijoiden sosiaaliohjaajalta saama tieto erilaisista kursseista ja muista työllistymistä edistävästä toimista valoi heihin uskoa, että pätevöitymällä ja motivoitumalla he voivan työllistyä yhä paremmin. Huoli toimeentulosta ja oleskeluvan uusinnasta heijastaa henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Hyvinvointiin liittyvä apu ja tuki taas puolestaan ruokkii uskoa omaan itseen ja menestykseen opinnoissa ja jatkossa työmarkkinoilla.

Lupa-asiat:

Kaikki Schengen-alueen ulkopuolelta saapuvat opiskelijat ovat joutuneet opintoihin hakeutuessaan hoitamaan pääsääntöisesti saapumiseen liittyvät viisumi- ja oleskelulupa-asiansa itsenäisesti. Vaihtoehtoisesti apuna ovat olleet lähinnä ammattikorkeakoulun hakijapalvelut, joiden vastuulla on opiskelupaikan saannista tiedottaminen ja maahantuloon vaadittavan hyväksymiskirjeen lähettäminen. Osa haastateltavista kertoi jo tässä vaiheessa olleensa sosiaaliohjaajan kanssa tekemisissä, mutta he epäröivät sanoa oliko kyseessä todella sama henkilö. Palvelu siis henkilöityy todellisuudessa vasta saapumistilanteessa.

Sosiaaliohjaajan tuen varsinainen tarve ilmenee oleskeluluvan uusintaprosessin tullessa eteen. Opiskelijan tulee vuosittain uusia opiskeluun perustuva oleskelulupa paikallisella poliisiasemalla ja lähes kaikki haastateltavat viittasivat saamaansa apuun tässä tilanteessa. Uusimiseen vaaditaan riittävän perustoimeentulon osoittaminen. Toimeentulon osoittamiseksi tulee hakijan osoittaa omaavansa riittävät varat haettavalle ajalle (6 720 € / vuosi, tai 560 € / kuukausi). Yksi haastatelluista kertoi, että hänelle vasta sosiaaliohjaajan kanssa keskusteltuaan selvisi, että hän voisi esittää tästä todisteena mm. työtodistuksia opintojen ohella tekemistään töistä. Yllätyksenä haastateltavalle oli tullut myös se, että hänellä oli oikeus saada työtodistus, vaikka työ olikin ollut osa-aikaista ja suhteellisen lyhytkestoista.

On yksi asia avustaa viranomaisten hankalan hakuprosessin tai ohjeistuksen vaikean kieliasun kanssa. Useampi haastateltava viittasi tämän tyyppisiin tilanteisiin, joissa on yhdessä istuttu sosiaaliohjaajan toimistolla ja koitettu saada verkossa asiointin ohjeista selvää. Kokonaan toinen asia on sitten avun tason tarve ja millaista ennakoluulottomuutta sosiaaliohjaaja on työssään osoittanut. Erään haastateltavan kertomus lähtee tilanteesta, jossa perhe lähettäisi kyllä toimeentulon osoittamiseksi vaadittavat varat, mutta hyvin köyhästä maasta ei saa lähettää rahaa vauraaseen Suomeen. Koska opiskelija ei keksinyt mitään ratkaisua, hän tulee sosiaaliohjaajan toimistolle miettimään vaihtoehtoja opintojen keskeyttämiselle ja kotiinpaluulle.

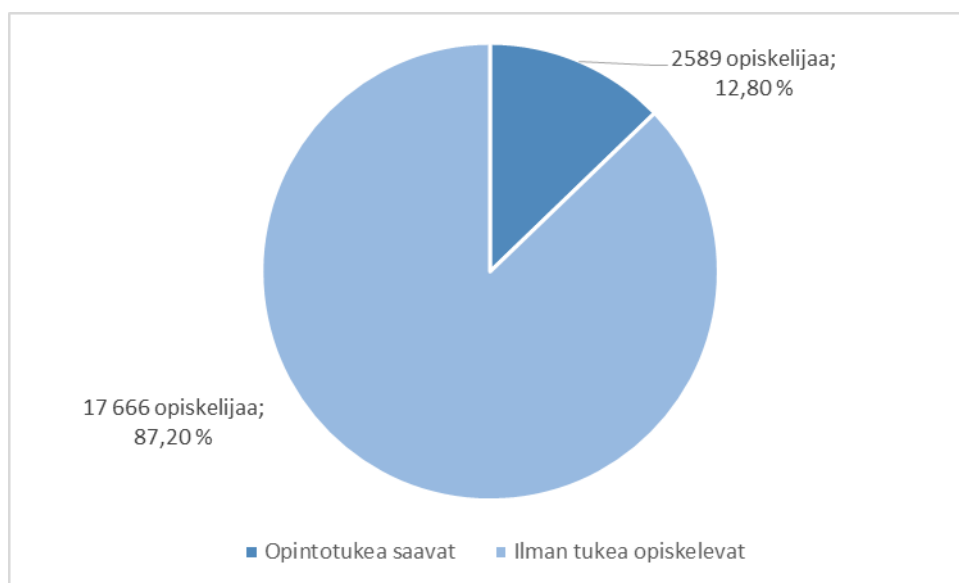
Sosiaaliohjaaja ottaa puhelimen käteen ja soittaa Suomen edustustoon kyseiseen pääkaupunkiin. Keskustelemalla päädytään sellaiseen ratkaisuun, että perhe tuo rahat edustustoon, jossa ne voidaan siirtää Suomeen. Opiskelija kertoi istuneensa täysin mykistyneenä sosiaaliohjaajan toimistossa, miettien sitä miten itsevarmasti ja pelottomasti hän tarttui toimeen. Opiskelija kertoi sosiaaliohjaajan sopineen menettelystä, jossa sama dokumentti rahojen tarpeellisuudesta lähetettäisiin sekä opiskelijan äidille että edustustoon maan pääkaupungissa. Sitten katsottaisiin mitä voitaisiin tehdä, kun opiskelijan äiti toisi rahat henkilökohtaisesti perille.

"The embassy guards told my mother that it's impossible. It's just never happened before. Since she had travelled all that way to [the capital city], they let her in to the consulate. They of course were able to help, since Mirja had called them. I can't believe she managed to do this."

Kyseinen tilanne päättyi onnellisesti, mutta kuinka monta opiskelijaa tyytyy tilanteeseensa ja jättäytyy poissaolevaksi tai lipuu keskeyttäneiden tilastoon nimettömäksi numeroksi? Suomalaiseen jäyhään ja suoraan asiointitapaan liittyy myös positiivisena puolena tietty suoruuus ja hierarkiattomuus. Kysyvä ei tieltä eksy, sanoo sananlasku. Ei se ole tyhmä joka pyytää, sanoo toinen.

Työmarkkinoihin liittyvät asiat:

Suurin osa ulkomaisista tutkinto-opiskelijoista – eikä siis myöskään haastateltavista opiskelijoista – ei ole opintotukeen oikeutettuja, jolloin työskentely opintojen ohella on lähes ainoa tapa rahoittaa elämistä ja olemista verrattain korkeiden kustannusten Suomessa.



Kuva 6: Opintotuen saajien määrä ulkomaisista opiskelijoista (Lähde: KELA:n opintoetuustilasto)

Yhtä alkuvaiheen opiskelijaa lukuun ottamatta kaikki haastateltavat kertoivat saaneensa sosiaaliohjaajalta tietoa liittyen työnhakuun ja työntekoon Suomessa.

“Personal help is a huge thing to many students. Since we do not get KELA money, working and studying at the same time can be really stressful, so she is a big help to the international students.”

Erään opiskelijan kertomus valaisi sosiaaliohjaajan sitoutumista palveluprosessiin enemmän kuin muut. Opiskelija kertoi solmineensa kirjallisen työsopimuksen siivousyrityksen kanssa. Sopimuksessa oli mainittu tuntipalkka, muttei viikoittaista tuntimäärää. Tilanne kärjistyi, kun joukolla ulkomaisia opiskelijoita teetettiin keskimäärin neljä tuntia työtä päivässä, mutta maksettiin vain tunnista päivältä. Käytännössä siis kierrettiin minimipalkkasäädöksiä, jotka kyseinen opiskelija tunsi aiemman työhistoriansa vuoksi.

Opiskelija asioi sosiaaliohjaajan luona selvittääkseen, onko asialle mitään tehtävissä. Sosiaaliohjaaja toi esiin mahdollisuuden ottaa yhteyttä oikeusaputoimistoon, mutta Tampereen oikeusaputoimiston sivut palvelevat vain suomen kielellä. Opiskelija kertoi olleensa todella kiitollinen siitä, että sosiaaliohjaajan palvelu ei loppunut vain verkkosivun osoittamiseen tai puhelinnumeron antamiseen. Hän kertoi prosessin kokonaisuudessaan kestäneen noin vuoden ajan ja sosiaaliohjaajan olleen tukenaan koko prosessin ajan.

Havaitsin haastateltavissa hieman turhautumista työllistymiseen saatavissa olevan tuen suhteen. Osa mainitsi myös suomalaisten opiskelutovereiden olevan vailla työtä, todeten tilanteen olevan todennäköisesti kaikille saman yhteiskunnassa vallitsevassa huonossa taloustilanteessa.

“I plan to find a job for the summer, but I heard from the Finnish students that it’s hard for even them to find a job.”

“I haven’t had a job yet and Mirja told me that without Finnish language that can be difficult.”

5.5. Virallinen tuki vs. epävirallinen tuki

Viisi kuudesta haastateltavasta kertoi, että heille on tärkeää sosiaaliohjaajan aikaan ja paikkaan sitomaton tuki. Näistä ensimmäisenä nousi saapumiseen liittyvä *pick-up* -palvelu, jossa uusi opiskelija voidaan noutaa lentoasemalta tai linja-autoasemalta hänen niin toivoessaan. Luonnollisesti tämä ei aina tapahdu virka-aikaan, saati arkipäivisin.

“The housing at the beginning is really complicated. Some people arrive and they don’t have a house or anything. And they ... pick them up also, that’s really important and helps. And everything is in Finnish, so...”

“It’s nice to see that she’s like a mom, going there and picking them up. I was really impressed about this. You know sometimes, even if you don’t use the service, but you see that someone is doing really everything to help you.”

Sosiaaliohjaajan palvelualltius saapumiseen liittyvässä sekavassa ja jopa pelottavassa tilanteessa koetaan ehdottomana valttikorttina. Poikkeuksen tähän tilanteeseen muodosti kaksoistutkinto-opiskelija, jonka Tampereen ammattikorkeakouluun hakeutumisen ja saapumisen prosessi tapahtuu kansainvälisten palveluiden kautta. Ohjeistus ja toimintatavat ovat siis samat kuin vaihto-opiskelijoilla. Käsittelen opinnäytetyöni loppuyhteenvedossa mahdollista ratkaisumallia tähän problematiikkaan.

Haastateltavat ymmärsivät ja myös ilmaisivat huolensa yhden ihmisen riittämisestä rajattomiin. Useampi kertoi pistäneensä merkille nähneensä sosiaaliohjaajan kampuksella vielä illalla ja saaneensa sähköpostia ajankohtaisesta tapahtumasta jo ennen koulupäivän alkua seuraavana päivänä. Heidän huolensa kertoo palveluodotuksen täyttymisestä ja yleensä odotusten ylittymisestä. Se myös korostaa heidän inhimillistä ja vertaisuuteen nojaavaa suhdettaan sosiaa-

liohjaajaan. Välittömyys ja kiinnostus vuorovaikutuksessa tarttuvat kumpaankin osapuoleen.

"It would be easier if her tasks could be... or maybe she should earn more?"

Haastateltavat korostivat myös molemminpuolista kiinnostusta toisen kulttuuriin, halua oppia toisen taustasta ja perinteistä. Osa kertoi myös auttaneensa sosiaaliohjaajaa mm. huonekalujen siirroissa omasta halustaan muiden opiskelijoiden hyväksi. Sosiaaliohjaajan kulttuuriseen tutustuttamiseen ja kotouttamiseen liittyvät toimet, kuten marjastuksen ja halonhakkuun järjestäminen, olivat omiaan kiinnittämään opiskelijoita korkeakouluyhteisöön ja suomalaiseen yhteiskuntaan.

"I got so bored when I was pregnant, and I started to ask her if I could join voluntary work, to help the refugees or something like that."

Tutkijana minua suorastaan liikutti se, että tukea saaneet opiskelijat arvostavat saamaansa apua niin paljon, että he tarjoutuvat auttamaan siinä missä avoimen vihamieliset toimeettomat suomalaisnuoret eivät halua sitoutua moiseen. Korkeakoulut ovat aloittaneet hieman viiveellä turvapaikanhakijoiden työllistymistä ja kotoutumista tukevat toimet. Ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden valjastaminen toimintaan mukaan toisi varmasti lisäarvoa opiskelijoille. Se myös varmasti auttaisi kotoutumista, jos suomalainen yhteiskunta näyttäisi monikulttuurisemmat kasvonsa. Ulkomaisten opiskelijoiden joukosta löytyvät hyvät yhteiskuntaan kiinnittymisen ja sopeutumisen esimerkit.

5.6. Moniammatillinen yhteistyö

Opiskelijaterveydenhuolto:

Useampi opiskelija oli joko oman terveydentilansa vuoksi joutunut kovalle opiskelun aikana, tai seurannut opiskelutoverin terveyshuolia vierestä. Vaikka haastateltavat kertoivat saaneensa opiskelun alussa orientaatioissa tiedot opiskelija-

terveydenhuollon palveluista, oli yleensä ensimmäinen osoite kuitenkin sosiaaliohjaajan toimisto. Syyksi haastateltavat kertoivat matalamman kynnyksen tulla epävirallisemmin ”juttulemaan” ratkaisuvaihtoehtoista. Myös sosiaaliohjaajan parempi tavoitettavuus mainittiin, koska kaikki ongelmat eivät suinkaan ole sidottuja virka-aikaan, tai ne eivät vaadi akuuttia sairaanhoitoa. Avun saatavuus kampanjoilla koettiin haastateltavien osalta ehdottomaksi eduksi.

“But more on the personal stuff, I discuss with her, like, she helped me cope with my depression..., she advised me and she also introduced me to help, like the psychologist... she also offered like, if I needed someone to talk to, then I just visit her.”

On tärkeää huomioida, että sosiaaliohjaaja ei ole terveydenhuollon ammattilainen. Hän ei ole myöskään sellaiseksi omatoimisesti ryhtynyt ja poikkeuksetta haastateltavien tarinat päättyivät eteenpäin oikealle taholle ohjaamiseen. Näiden tapausten hoito on kuitenkin huomattavan rankkaa, ja hyvä yhteistyö opiskelijaterveydenhuollon kanssa on ehdoton edellytys. Sosiaaliohjaajan kuuluminen ammattikorkeakoulun kriisiryhmään tuo hänelle luonnollisen viiteriikän, josta hakea tarpeen tullen tukea omaan työskentelyyn.

Työnvälitys:

Kaikki haastateltavat kertoivat saaneensa sosiaaliohjaajalta TE-palveluiden www.mol.fi –sivuston osoitteen ja neuvoja työnhakuun. Ilman kielitaitoa ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden työmahdollisuudet vapailla markkinoilla ovat rajoittuneet haastateltavien mukaan lähinnä siivoustyöhön ja lehtien jakeluun. Osa haastatelluista kertoi koittaneensa molempia, mutta joutuneensa luopumaan aamuyöllä tapahtuvasta lehtien jaosta, jotta koulunkäynti ei häiriintyisi liikaa.

Tampereen ammattikorkeakoululla on myös ura- ja rekrytointipalvelut, josta opiskelijoiden työ- ja harjoittelupaikkojen ilmoittelu tapahtuu. Haastateltavat eivät kuitenkaan maininneet kyseistä palvelua lainkaan. Näiden tahojen sujuva yhteistyö monipuolistaisi työpaikkojen tarjoamista. Se myös toimisi paikalliselle työelämälle rohkaisevana tekijänä palkata ulkomainen tutkinto-opiskelija.

Työllisyyden parantamiseksi monialaista yhteistyötä tehdään jo ammattikorkeakoulun omien koulutusyksiköiden kanssa, josta esimerkkinä kahden haastateltavan maininta heille tarjotusta hygieniapassikoulutuksesta. Koulutuksen hankinta tutkinnon suorittamisen yhteydessä vähentää osallistujalle koituvia kustannuksia ja mahdollistaa tulevaisuudessa työllistymisen myös majoitus-, talous- ja ravitsemisalalle.

Ystäväperhetoiminta:

Unipoli Tampere on tamperelaisten korkeakoulujen välinen yhteistyöverkosto, johon kuuluvat Tampereen ammattikorkeakoulu, Tampereen teknillinen yliopisto, Tampereen yliopisto sekä Poliisiammattikorkeakoulu. Verkosto on koordinoanut ystäväperhetoimintaa, jossa ulkomaiset tutkinto-opiskelijat saavat mahdollisuuden tutustua suomalaiseen kulttuuriin ja arkielämään syvemmin. Ystäväperhetoimintaa järjestetään yhteistyössä SPR:n Hämeen piirin monikulttuurisuus-toiminnan kanssa (Unipoli 2016).

Sosiaaliohjaaja vastaa ystäväperhetoiminnasta ammattikorkeakoulun sisällä sekä tiedottaa asiaan liittyvistä tapahtumista. Sekä henkilöstö että opiskelijat ovat osallistuneet suhteellisen aktiivisesti toimintaan ja kokemukset ovat olleet kaikkien osallisten mielestä opettavaisia. Toiminnan tulevaisuus on vuonna 2016 vaakalaudalla, mutta haastateltavien opiskelijoiden antaman tiedon valossa tämän tyyppinen vapaampi kulttuurinen tiedonvaihto olisi ehdottoman tärkeää. Kaksi haastatelluista opiskelijoista kertoi suoraan kokeneensa suomalaisten opiskelijoiden kanssa lähentymisen haastavaksi.

Ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden palautteen mukaan he kaipaavat kulttuurista opasta, jonka kanssa voisi turvallisesti ja ihmetellen sopeutua ja sulautua ympäristöönsä. Mikäli ystäväperhetoiminta lakkaa, tulee tilalle kehittää vapaamuotoisempaa kerhotoimintaa, jonka vetovastuun voisivat ottaa aiemmin ystäväperhetoiminnasta kiinnostunut henkilöstö tai opiskelijakunnan kerhotoiminnasta vastaavat toimijat.



*Kuva 7. Erään jo TAMKista lähteneen opiskelijan lähettämä "kiitos".
(Lähde: TAMK kv-palvelut)*

6 LOPPUYHTEENVETO

6.1 Jatkokehittämisen avaimia

Selkein tutkimuksen esiin nostama seikka on sosiaaliohjaajan tärkeä rooli matkailun kynnyksen asiointipaikkana ulkomaisen tutkinto-opiskelijan ja yhteiskunnan palveluntarjoajien välillä. Haastateltavat tiesivät mitä apua he tarvitsisivat, mutta halusivat lähteä hakemaan apua sosiaaliohjaajan kanssa. Suomalaisen yhteiskunnan tehokkuus voi luoda normista poikkeavalle asiakkaalle tunteen, että hän

”tempautuu järjestelmän syövereihin” heti ovesta sisään astuttuaan. On tärkeää pohtia jatkossa ammattikorkeakoulun ja yhteistyökumppaneiden palveluja kehitettäessä, että jatkossa erilaisiin ohjeistuksiin lisätään myös asiainnoin pelisäännöt. Mitä tapahtuu, kun haet apua? Mitkä ovat oikeutesi ja velvollisuutesi?

Toinen merkittävä seikka on vahvasti toimijan persoonaan nojaavan palvelun varmistaminen työnantajan näkökulmasta. Miten pyritään varmistamaan sosiaaliohjaajan valmiudet ja ammatillinen kehittyminen? Miten pyritään varmistamaan jaksaminen yksin vastuullisessa tehtävässä toimiessa? On erittäin tärkeää varmistaa systemaattiset keinot seurata epäsäännöllistä työaika lakisääteisine lepoaikoineen, vaarantamatta asiakkaiden arvostamaa aikaa ja paikkaan sitomatonta avunsaantia.

Työnantajan arvioitavaksi jää myös se, onko syytä tehdä tiettyjä ammatillisia linjanvetoja. Yksi haastateltavista opiskelijoista kertoi sosiaaliohjaajan majoittaneen hänet kotonaan saavuttuaan. Hän kertoi arvostavansa tekoa suunnattomasti, mutta hänellä oli myös vahva mielikuva siitä, ettei tämä voi olla normaalia kaikille tarjottavaa palvelua, eikä voi kuulua kenenkään toimenkuvaan.

“I didn’t know the city and it was very frightening to me, I didn’t know the people here and my mom was calling me every five minutes. She helped me a lot.”

Onkin löydettävä tasapaino inhimillisyyden ja ylilyöntien riskin välillä. On kohtuutonta odottaa opiskelijan maksavan kolminumeroisen summan hotelliyöstä poikkeustilanteessa, mutta olisiko asia hoidettavissa sopimusteknisesti jonkin paikallisen majoitusliikkeen kanssa. Vai voisiko ammattikorkeakoulu miettiä hätäapu-stipendiä näitä tilanteita varten?

Täydentävien palvelujen osalta haastateltavat ehdottivat yleisen chat-palvelun käyttöönottoa. Tämä vapauttaisi sosiaaliohjaajan aikaa enemmän apua ja tukea tarvitsevia varten. Se myös mahdollistaisi triviaalien kysymysten hoitamisen puhelimen, tabletin tai kannettavan tietokoneen kautta opetustuntien aikana, mikä helpottaisi ruuhkia lounastauolla ja päivän päätteeksi. Kolme haastateltavaa suosisi joko mobiiliapplikaatiota tai verkkosivuilla olevaa chat-ikkunaa. Ku-

kaan haastateltavista ei kuitenkaan haluaisi korvata nykyistä pääasiassa sähköpostilla ja sosiaaliohjaajan facebook-sivuston kautta saamaansa tietokanavaa millään muulla.

”Stuff like this, she doesn’t really need to know, it could be another person also. It’s not really another part of her job. She could concentrate on the really important stuff. Focus more on that. Then for the silly things, just a chat service to answer random questions.”

On syytä pyrkiä rajaamaan helposti rönsyilevää toimintaa. Tulee kuitenkin ensisijaisesti pyrkiä etsimään yhteistyökumppaneita toteuttamaan toimintaa lopettamisen sijaan, koska kaikelle tällä hetkellä olemassa olevalle toiminnalle on selkeä tilaus ja palveluun ollaan yleisesti hyvin tyytyväisiä. Haastateltavat toivoivat kuitenkin jonkun avustavan sosiaaliohjaajaa erityistä tukea vaativien ajankohtien aikaan. Esimerkkinä mainittiin aloittaville opiskelijoille järjestettävän ”tavaratorin”, jossa keräykseen luovutettuja tavaroita saa noutaa tarpeeseen. Sosiaaliohjaajan toimisto on tuolloin pullollaan tavaraa. Samantyyppistä toimintaa järjestävät myös aika ajoin Kestävä Tulevaisuus ry sekä Tampereen ammattikorkeakoulun Energy and Environmental Engineering -koulutuksen opiskelijat. Yhteistyö olisi varmasti mahdollista ja kaikille kokonaistaloudellisesti edullista.

Kaksoistutkinto-opiskelijat on aiemmin jo tunnistettu ongelmalliseksi joukoksi, jonka on mahdollista pudota sekä vaihto-opiskelijoiden että tutkinto-opiskelijoiden tukiprosessien ulkopuolelle. Onkin tärkeää miettiä jatkossa asiakkaan näkökulmaa kaksoistutkinto-opiskelijoiden kohdalla – onko helpoin tapa käsitellä kohderyhmää myös heille itselleen paras? Saumaton yhteistyö opiskelijapalveluiden ja kansainvälisten palveluiden välillä luo opiskelijalle yhtenäisen palvelukokemuksen. On myös syytä arvioida millainen joukko on kriittinen massa – milloin on syytä luoda kokonaan oma prosessi tunnistetulle asiakasryhmälle?

Yhteistyötä Tampereella tehdään runsaasti mm. korkeakoulujen kesken, ja opintojen järjestämisen suhteen haastateltavilla ei ollut sanottavaa. He ovat tyytyväisiä tiloihin, laitteistoon ja opiskelun oheispalveluihin. Opiskelijoita sopeutu-

misessa ja jaksamisessa tukevien tahojen kanssa on syytä tiivistää olemassa olevaa yhteistyötä tai vähimmillään aloittaa yhteistyön mahdollisuuksien kartoittaminen:

- Opiskelijan Tampere ry
- Nyyti ry
- Maahanmuuttajainfo Mainio
- Ystävyyssseurat

Launikari ja Puukari (2005) ovat löytäneet hyvin samankaltaisia ja ohjaamistyötä tukevia asioita kuin mitä tutkimuksestani nousee. Niitä ovat työn koordinaatio, riittävä ja kehittyvä koulutuksellinen pohja ohjaamistyöhön, ohjaavien henkilöiden moniammatillinen tukiverkosto sekä kulttuurisensitiivisyyttä lisäävä koulutus. Kriittisen pedagogiikan tulkinnalla ohjaaja siis tarvitsee tietoa työnsä tueksi (emt., 258.)

6.2. Sosiaali-ohjaajamallin tulevaisuus koulutussektorilla

Lokakuussa 2016 uutisoitiin nuorisotakuun ja siihen kuuluvan koulutustakuun pimeämmästä puolesta, jossa peruskoulun aikana vahvaa tukea saaneet nuoret jäivät vaille tukea nuorisotakuun kautta saamassaan toisen asteen ammatillisessa koulutuspaikassa (YLE 2016). Vaikka asia uutisoitiin yhden alan rautaisen ammattilaisen ulostulona ja koskien pääkaupunkiseutua, se varmasti heijastaa tilannetta myös muualla. Sama valtakunnallisen rahoituksen supistumisen realiteetti kun on edessä kautta maan.

Historia on opettanut korkeakoulutuksen kuuntelemaan herkällä korvalla toisen asteen koulutuksessa esiintyviä ilmiöitä. Niillä kun on taipumus löytää tiensä korkeakoulumaailmaan muutaman vuoden viiveellä. Nuorista osa tekee elämänvaiheeseen liittyviä virheitä, joista ei pitäisi joutua maksamaan koko elämää. Duaalimallissa ammatillisen koulutuksen väylä ammattikorkeakouluun on tärkeä toivon kipinä näköalattomille nuorille. Korkeakoulututkintoon pitää jatkosakin päästä käsiksi, mutta nuoria tulee tukea toisella asteella vähintään samalla tasolla kuin aikuisenakin.

Yleisradion haastattelema kasvatustieteen tohtori ja tutkija Erja Sandberg (emt. 2016) peräänkuuluttaa ohjauksen resurssia ammattioppilaitoksiin. Hyviä ammattilaisia, erityisopettajia ja opinto-ohjaajia, on kyllä tarjolla. Heitä vain on auttamatta liian vähän ja tukea tarvitsevia nuoria liikaa. Sosiaaliohjaaja ja palveluohjauksellinen työote voisivat tukea olemassa olevaa ammattilaisten kaartiä.

Korkeakouluyhteisössä elämänhallinnan haltuun ottaminen on vielä vaikeampaa, jos se on toisella asteella ollut karussa tai karkaa muutosvaiheessa käsis-tä. Aikuistuminen ja omilleen muutto tuo itsenäisyyttä, jolla on myös kääntöpuo-lensa. Korkeakouluopiskelijat ovat täysi-ikäisiä, eikä korkeakoululla ole mitään laillista keinoa kontaktoida opiskelijan turvaverkkoa, perhettä tai ystäviä. Sosi-aaliohjaajan paikka on tässä itsenäisyyden kasvamisen vaiheessa huomatta-vasti neutraalimpi kuin terveydenhoitaja-sielunhoitaja palvelukonsepti. Olisikin mielenkiintoista tutkia minkälaisia tapauksia eri korkeakoulussa käsitellään ja löytyykö eri palveluntuottajamallien välillä eroja.

Tampere3 –hankkeessa ohjauksesta keskusteleminen on tuonut kaksi eri kult-tuuria yhteen. Opiskelijoiden kohtaaminen kampuksella ja kahden erilaisen op-pimisen mallin (teoreettinen / käytännönläheinen) ohjausta tukevien elementtien vahvistaminen on erittäin tärkeää, kun ylitetään kriittinen massa opiskelijamää-rissä. Tampere3 –korkeakouluyhteisössä tulee olemaan lähes 40 000 jäsentä. Kaikki hankkeen korkeakoulut näkevät ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden ole-van erityisen haastava ryhmä, jolle lisäohjauksen ja -tuen määrä tulee määritel-lä jo alkutaipaleella. Itse uuden korkeakoulun muodostaminen voi olla jollekin opiskelijalle kriittinen muutos.

Kaikkien Tampere3 –hankkeeseen osallistuvien korkeakoulujen opiskelijayhtei-söt ovat kertoneet lähestyvänsä myös Tampereen kaupunkia esittääkseen opiskelijoiden asioille omistautuvan sosiaaliohjaajan palkkaamista. Olemassa olevat ulkomaalaisille suunnatut palvelut ovat opiskelijoiden itsensä, mutta myös opiskelijayhteisöjen, näkökulmasta näyttäytyneet liian paljon turvapaikan-hakijoiden tai pakolaisstatuksella olevien ulkomaalaistaustaisten ihmisten oh-jaukseen keskittyvinä (Uusitalo 2016).

6.3 Oman työn arviointia

Olen kunnianhimoinen. Siinä ovat sekä hyvät että huonot uutiset. En varmasti ole ensimmäinen opiskelija, joka taivastelee lopputyössään haastattelujen työllistävyyttä litterointeineen, läpilukuineen, teemoitteluineen ja tiivistämisineen. Opintojen alkuvaiheessa pidetyistä orientoivista luennoista mieleeni jäi lause ”Haasta itseäsi valitsemalla menetelmä, jota et ennen ole käyttänyt.” ja nyt sillä tiellä ollaan. Hämmästyin itseni ja todennäköisesti vielä tulen hämmästyttämään muitakin, koska jouduin menetelmän valinnan vuoksi suitsimaan myös persoonaani aivan toisella tavalla, kuin mitä persoonaton lomakekysely olisi vaatinut.

Lomakekyselytutkimuksen teko on ollut osa työtäni ja erilaiset analyysitavat ovat tulleet tutuiksi. Osasin siis kohtuullisen hyvin sanoa minkä tyyppistä tietoa kyselylomakkeella opinnäytetyöni aihe tuottaisi tai voisi edes tuottaa. Kyselylomakkeella on oma aikansa ja paikkansa, ja se onkin aina 1920-luvulta saakka yleistynyt yhtä matkaa tilastollisen analyysin teon yleistymisen kanssa (Valli 2015, 84). Kyselylomakkeessa on kuitenkin oma rajallisuutensa, kuten kysymysten ja annettujen vastausten rajallinen määrä, virhemahdollisuus eri ilmaisujen tulkinnassa sekä tahallisen tai tahattoman johdattelun mahdollisuus (emt. 85).

Kyselylomakkeella on helpompaa mitata asiaa, josta tiedät jo valmiiksi riittävästi voidaksesi mitata haluamiasi seikkoja. Näiden mitattavien asioiden pitää muutenkin olla aika tarkkaan tiedossa, eikä se soveltuisi tilanteeseen, jota ei ole vielä juurikaan tutkittu. Haimme tältä opiskelijaryhmältä nimenomaisesti uutta tietoa, jota ei ole aiemmin edes kysytty. Lomakkeella saadaan myös paremmin vastauksia sellaisiin asioihin, joissa halutaan tarkempaa erottelua taustatietojen perusteella (emt. 86). Tällöin on yleensä tarkoituskin etsiä eroja vastaajien välillä esimerkiksi iän tai sukupuolen perusteella. Oman opinnäytetyöni osalta nämä vaihtelut kohderyhmässä ovat häviävän pieniä, enkä odottanutkaan niiden vaikuttavan vastauksiin, koska jokaisen haastateltavan elämäntarina ja opintojen aikaiset vastoinkäymiset ovat hyvin yksilöllisiä.

Haastattelijana huomasin kehittyväni prosessin edetessä, vaikka vieras kieli vaati joskus varmistamaan, olimmeko samaa mieltä haastateltavan kanssa. Hieman heikommalla kielitaidolla varustetut haastateltavat vaativat ennakkoidustikin synonyymien käyttöä ja asian toistoa helpommin sanottuna. Teemahaastattelu kuitenkin on armollinen siihen, että haastateltava saa kertoa asiaansa vapaasti sen jälkeen, kun yhteinen ymmärrys on saavutettu. Ensimmäisiä haastatteluja litteroidessani huomasin puhuvani hermostuksissani aivan liikaa. Asia oli helppo korjata, kun sen vain huomaa – suosittelenkin siis litteroimaan haastatteluja heti kun ne on tehty, niistä voi oppia!

Tutkimukseni aihe oli helposti lähestyttävä, koska odotetusti palvelun käyttäjät ovat siihen tyytyväisiä. Etäisyys omasta työstä tuntui hyvältä ja halusin säilyttää tietyn sinisilmäisyyden siinä, miten mielsin sosiaaliohjaajan toiminnan ja toimenkuvan. En siis kokenut suuria omaan asemaani liittyviä tunnontuskia tai törmännyt eettisiin solmukohtiin työskentelyn edetessä.

Opinnäytetyöni kokonaisvaikuttavuutta voin arvioida vasta kun vaikutuksia todellisuudessa istutetaan organisaation toimintatapoihin. Itsearviointi liittyy kiinteästi oppivaan organisaatioon, jossa osataan kriittisesti arvioida omaa toimintaa ja ennakkoluulottomasti kyseenalaistaa käytössä olevia toimintatapoja ja -malleja (Virtanen 2007, 177-178). Tampereen ammattikorkeakoulu on ennenkin todistanut osaavansa oppia pois toimimattomista tavoista.

Merkitys puolestaan haastateltaville oli ilmeinen – kaikkien puheesta tuli selväksi, että malli on kannatettava ja hyöty käsin kosketeltavissa.

“I wished that we had “a Mirja” in my previous school “

LÄHTEET

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. (4.painos). Jyväskylä: PS-Kustannus. 27 – 44.

Garam, Irma 2015. Teemana ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat suomalaisissa korkeakouluissa. Taustamuistio. Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO. Viitattu 21.4.2016.

http://cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/78226_Teemana_ulkomaalaiset_tutkinto-opiskelijat_paivitetty12_2015.pdf

Guhr, Daniel J. ICG Managing Director, D.Phil. (Higher Education) M.Sc. (Educational Research Methodology) M.A. (Political Science). 20.1.2016. Helsinki. Hiltunen, Piri.

Hallituksen esitys HE 77 / 2015 eduskunnalle laeiksi yliopistolain ja ammattikorkeakoululain muuttamiseksi. Finlex®. Edita Publishing Oy. Viitattu 23.11.2016 <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2015/20150077>

Heikkilä, Eeva & Tuuri Hanna 2013. Ulkomaiset tutkinto-opiskelijat toivovat enemmän palveluja. Teoksessa: Ei pahalla parempaa palveluiden laatua. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportteja 63. Tampere: Kirjapaino Öhrling Oy

Herttuainen, Eva 2014. Ulkomaalaisen opiskelijan haasteet Suomessa. Teoksessa Murtovuori, Jussi (toim.) 2014. Moniarvoinen oppilaitos, kokemuksia ja näkemyksiä kirkon oppilaitosyhteistyöstä. Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 5. Kirkko ja toiminta. Helsinki: Unigrafia. 89 – 95.

Hyytiä, Arja 2013. Kansainvälisten tutkinto-opiskelijoiden ohjauksen kehittäminen. Tampereen ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Viitattu 22.4.2016 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013121120813>

Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus: Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino Oy

Hänninen, Vilma 2010. Narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. 160 – 178.

Iso-Herttua, Kaisa 2014. Kuurupiilaa, rinnakkaiseloa vai kunnioitusta? Oppilaitostyö monien kulttuurien näyttämönä. Teoksessa Murtovuori, Jussi (toim.) 2014. Moniarvoinen oppilaitos, kokemuksia ja näkemyksiä kirkon oppilaitosyhteistyöstä. Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 5. Kirkko ja toiminta. Helsinki: Unigrafia. 29 – 40.

Kiviniemi, Kari 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. 70 – 85.

Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Launikari, Mika & Puukari, Sauli (toim.) 2005. Multicultural guidance and counselling. Theoretical foundations and best practices in Europe. Helsinki: Centre for International Mobility CIMO; Jyväskylän University of Jyväskylä, Institute for Educational Research. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy. Viitattu 15.4.2016
http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowww/structure/15622_multicultural_guidance_and_counselling.pdf

Mattila, Kati-Pupita 2008. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: PS-kustannus

Mertala, Janne 2014. Kansainvälistä työtä oppilaitoksessa – kv.koordinaattorin näkökulma. Teoksessa Murtovuori, Jussi (toim.) 2014. Moniarvoinen oppilaitos, kokemuksia ja näkemyksiä kirkon oppilaitosyhteistyöstä. Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 5. Kirkko ja toiminta. Helsinki: Unigrafia. 96 – 99.

Morgan, Michelle 2012 (toim.). Improving the Student Experience – A practical guide for universities and colleges. Iso-Britannia: Routledge

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015. AMK-rahoitusmalli. Viitattu 31.8.2016.
http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/hallinto_ohjaus_ja_rahoitus/Liitteet/amk_rahoitusmallimatriisi_2015.pdf

Opinnäytetyöohjeistus, Yhteisöpedagogi (YAMK) 2015-17. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 31.1.2016.
<https://wiki.humak.fi/download/attachments/2984101/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6opas-yhteis%C3%B6pedagogi-yamk-15-17.pdf?api=v2>

Pietilä, Irja 2010. Intercultural Adaptation as a Dialogical Learning Process. Motivational factors among the short-term and long-term migrants. Tampere: Juvenes Print

Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen Matti (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino

Tampereen ammattikorkeakoulun strategia. Viitattu 29.9.2016
<http://www.tamk.fi/web/tamk/strategia>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 27.12.2015.
http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Unipoli –ystäväperhetoiminta. Viitattu 30.3.2016
<http://study.unipolitampere.fi/studentlife/friendfamilyprogramme/families.html>

Uusitalo, Ilona. Asiantuntija, edunvalvonta. Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijakunta Tamko. 21.11.2016. Tampere. Hiltunen, Piri.

Valli, Raine 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. (4.painos). Jyväskylä: PS-Kustannus. 84 – 108.

Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Virtanen, Petri 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita.

Yleisradio 2016. Ammatilliset oppilaitokset. Nuorisotakuu toi ammattiopintoihin nuoria, jotka eivät pysty opiskelemaan – "Vaeltavat ympäri luokkaa, eivät näe lääkeruiskun neulaa". Viitattu 21.11.2016 <http://yle.fi/uutiset/3-9231217>

LIITTEET

Liite 1. Invitation letter

UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

INVITATION

I am doing my Master's thesis in Humanities for HUMAK University of Applied Sciences. My focus is on the **support of foreign degree students in Finnish universities of applied sciences** – specifically the social counsellor model at TAMK, which is very rare in Finland.

The intention is to find out **your experiences in different situations** throughout your studies so far. There are no right or wrong answers, all experiences and all input are very valuable.

The information is gathered in a 25-30 minute interview and will all be handled completely confidentially and anonymously. Names, ages, degree programs or nationalities will not be displayed in the thesis.

I hope you wish to participate in making services better for those who come after you!

If you wish to participate in this study, please send an email **by 12th February** to: pirisee@gmail.com and suggest a time and a place suitable for you.

The interview can be done anywhere on campus at TAMK or in the Tampere city center, which ever place is most comfortable for you (café, library etc.). I hope to complete all interviews between 15th and 29th February 2016.

If I can offer you a cup of tea or coffee, it would be my pleasure. ☺

Piri Hiltunen
YAMK 2015-17 student
HUMAK University of Applied Sciences

Liite 2. Consent to participate in interview



UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

CONSENT TO PARTICIPATE IN INTERVIEW

You have been asked to participate in a research study conducted by **Piri Hiltunen**, a Master's degree student from Humak University of Applied Sciences. The purpose of the study is to examine the **support of foreign degree students in Finnish universities of applied sciences** – specifically the social counsellor model at **Tampere University of Applied Sciences**.

The results of this study will be included in Piri Hiltunen's Master's thesis. You were selected as a possible participant in this study because you have experience in using the services of the TAMK social counsellor. You should read the information below, and ask questions about anything you do not understand, before deciding whether or not to participate.

- This interview is voluntary. You have the right not to answer any question, and to stop the interview at any time or for any reason. I expect that the interview will take about 25-30 minutes.
- You will not be compensated for this interview.
- Unless you give us permission to use your name in connection with a quote in any publications that may result from this research, the information you tell us will be made anonymous for quoting purposes.
- I will record this interview so that I can use it for reference while proceeding with this study. I will not record this interview without your permission. If you do grant permission for this conversation to be recorded, you have the right to revoke recording permission and/or end the interview at any time.

This thesis project is estimated to be completed **by 31 July 2016** and the transcribed interviews will be destroyed after the thesis is defended and accepted. All interview recordings will be stored in a secure work space until 1 year after that date. The recordings will then be destroyed.

I understand the procedures described above. My questions have been answered to my satisfaction, and I agree to participate in this study. I have been given a copy of this form.

☐ I give permission for this interview to be recorded.

☐ I give permission for the following information to be included in publications resulting from this study: ☐ my name ☐ my age ☐ my nationality

Name of Subject _____ Signature _____

Signature of Investigator _____ Date _____

Please contact the investigator with any questions or concerns:

Piri Hiltunen, tel. +358 50 373 2977

Email: pirisee@gmail.com